



## Préambule

Les voyages sont organisés par LES MAISONS DU VOYAGE, LA MAISON DE LA CHINE, LA MAISON DE L'INDOCHINE, LA MAISON DES INDES, LA MAISON DE L'OCEANIE, LA MAISON DE L'AFRIQUE, LA MAISON DES ORIENTALISTES, LA MAISON DES ETATS-UNIS et LA MAISON DES AMERIQUES LATINES, marques exploitées par la société Les Maisons du Voyage, société anonyme au capital de 5.256.747,86 €, inscrite au RCS de Paris sous le numéro B 382 938 009, sise 101 rue de l'Abbé Groult 75015 Paris, titulaire de la garantie Atradius Crédito y Caución S.A. de Seguros y Reaseguros (RCS Nanterre 417 498 755 – 159 rue Anatole France – CS 50118 – 92596 Levallois-Perret Cedex), de l'agrément IATA n° 202 291 82 et immatriculée auprès d'Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours – 79/81 rue de Clichy 75009 Paris) sous le numéro IM 075 100 351 et représentée par son directeur général, Jean Emmanuel Chometon.

Les Maisons du Voyage ont souscrit auprès de la compagnie Generali IARD dont le siège est situé 2 rue Pillet-Will 75009 Paris un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 5 000 000 €.

Les Maisons du Voyage exploitent les marques **LES MAISONS DU VOYAGE, LA MAISON DE LA CHINE, LA MAISON DE L'INDOCHINE, LA MAISON DES INDES, LA MAISON DE L'OCEANIE, LA MAISON DE L'AFRIQUE, LA MAISON DES ORIENTALISTES, LA MAISON DES ETATS-UNIS, LA MAISON DES AMERIQUES LATINES, DESIR DE JAPON, DESIR DE CANADA, DESIR DE COREE** et **DESIR D'ITALIE** et les sites Internet **[www.maisonsduvoyage.com](http://www.maisonsduvoyage.com), [www.maisondelachine.fr](http://www.maisondelachine.fr), [www.maisondelindochine.com](http://www.maisondelindochine.com), [www.maisondesindes.com](http://www.maisondesindes.com), [www.maisondeloceanie.com](http://www.maisondeloceanie.com), [www.maisondelafrique.fr](http://www.maisondelafrique.fr), [www.maisondesorientalistes.com](http://www.maisondesorientalistes.com), [www.maisondesameriqueslatines.com](http://www.maisondesameriqueslatines.com), [www.maisondesetatsunis.com](http://www.maisondesetatsunis.com), [www.desirdejapon.com](http://www.desirdejapon.com), [www.desirdecoree.com](http://www.desirdecoree.com), [www.desirdecanada.com](http://www.desirdecanada.com), [www.desirditalie.com](http://www.desirditalie.com).**

Nous vous proposons de lire attentivement nos conditions de vente.

Le Contrat conclu avec Les Maisons du Voyage comprend :

- Les présentes conditions générales de vente.
- La proposition de voyage
- Le contrat de vente.

L'ensemble de ces documents étant ci-après désignés ensemble par le « Contrat ».

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales de vente, la version disponible sur le site [www.maisonsduvoyage.com](http://www.maisonsduvoyage.com) est celle qui prévaut.



## Conditions générales de vente

Tout client des Maisons du Voyage reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Tout client des Maisons du Voyage reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne son entière adhésion aux conditions de vente et l'acceptation de celles-ci sans réserve.

### Article 1 : Prix

Tous les prix sont affichés en euros et TTC (toutes taxes comprises).

#### **1.1 Voyage sur mesure, circuit accompagné, groupe constitué :**

##### **Avant la confirmation de votre inscription - signature du contrat de vente**

Les prix indiqués sur le site [www.lesmaisonsduvoyage.com](http://www.lesmaisonsduvoyage.com) sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment de leur mise en ligne. Ils peuvent être modifiés postérieurement à cette mise en ligne notamment en cas de changement des tarifs aériens et des coûts de transport résultant des variations des coûts des carburants, des taxes internationales ou internes au(x) pays visité(s), des parités monétaires et/ou des conditions économiques des pays visités. Les prix qui figurent sur nos catalogues et imprimés promotionnels sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment de l'impression de ces documents. Ils peuvent être modifiés postérieurement à cette impression notamment en cas de changement des tarifs aériens et des coûts de transport résultant des variations des coûts des carburants, des taxes internationales ou internes au(x) pays visité(s), des parités monétaires et/ou des conditions économiques des pays visités. Il convient donc de vous rapprocher impérativement de nos agents pour vérifier les prix en vigueur au moment du choix de votre voyage et de votre engagement ou de nous laisser vos coordonnées afin que nous puissions vous informer des modifications intervenues.

#### **1.2 Voyage sur mesure, circuit accompagné**

##### **Après la confirmation de votre inscription - la signature du contrat de vente**

A la date de facturation, le prix est ferme et définitif.

Conformément aux dispositions des articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme, jusqu'à 20 jours avant le départ les Maisons du Voyage peuvent se trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements de prix 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 coût des transports de passagers, lié notamment au coût du carburant ou d'autres sources d'énergie
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations prévues au Contrat, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

#### **1.3 Groupes constitués**

##### **Après la confirmation de votre inscription - la signature du contrat de vente**

Il est préalablement rappelé qu'un « Groupe constitué » est défini comme étant tout groupe spécialement constitué par les Maisons du Voyage pour le compte d'un client agissant lui-même pour le compte d'un groupe de plus de 10 participants (personnes majeures uniquement).



Dans ce cadre, le client reconnaît que les conditions particulières lui ont été communiquées par les Maisons du Voyage, dès sa première étape de réservation en ligne sur le site [www.lesmaisonsduvoyage.com](http://www.lesmaisonsduvoyage.com). Les conditions particulières sont consultables à tout moment à la rubrique « prix et conditions » et font partie intégrante de la proposition des Maisons du Voyage attachée au contrat de vente.

Le prix du voyage « Groupe constitué » est calculé sur la base d'un nombre défini de participants, des taux de change, des tarifs aériens et du prix des prestations terrestres détaillés dans la proposition jointe à votre contrat de vente.

Conformément aux dispositions des articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du tourisme, Les Maisons du Voyage pourront modifier leurs prix, tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations intervenues entre le jour de l'inscription/réservation en ligne et celui du départ :

- Du coût des transports de passagers.
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations prévues au contrat, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- Des taux de change appliqués au voyage.
- Du nombre de participants.

Les Maisons du Voyage informeront de toute révision de prix engendrée par ces facteurs par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 20 (vingt) jours avant le départ.

## **Article 2 : Photos**

Les photos figurant dans le descriptif du voyage sont simplement illustratives sur la destination ou la prestation. Elles ne sont pas contractuelles et n'engagent pas Les Maisons du Voyage.

Les photographies présentes sur les sites [www.maisonsduvoyage.com](http://www.maisonsduvoyage.com) ne peuvent être reproduites, redistribuées ou vendues. Toute image utilisée sans le consentement de l'auteur pourra faire l'objet de poursuites.

## **Article 3 : Réservation**

Votre inscription est considérée comme définitive à compter de la réception du contrat de vente complété, daté et signé ou de la validation du contrat de vente via la procédure d'inscription en ligne.

### 3.1. Voyage sur mesure

Les Maisons du Voyage vous proposent de construire votre voyage selon vos envies et mettent à votre disposition des brochures dédiées à des destinations ou à des thématiques de voyages pour vous inspirer, suggérer des itinéraires et vous donner des idées de budget.

Pour obtenir votre programme personnalisé de voyage, vous devez soumettre votre demande de devis en vous rendant dans une de nos agences, sinon par téléphone ou par correspondance à l'une ou l'autre de nos agences ou directement sur nos sites internet ; rubrique « Devis voyage » ou bouton « Demande de devis » sur nos pages produits. Dans les plus courts délais, un Conseiller Voyages vous proposera à partir de l'expression de vos souhaits un devis, avec une durée de validité, contenant votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 1 : Prix. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, votre Conseiller Voyages pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées.



Vous pouvez confirmer votre inscription, soit en complétant en ligne votre contrat de vente à partir du lien envoyé avec votre devis, soit dans nos agences, soit en envoyant votre contrat de vente complété, daté et signé par courrier, fax ou email.

### 3.2. Circuits accompagnés

Vous pouvez vous inscrire sur l'un de nos circuits accompagnés proposé en brochure ou sur les sites internet exploités par Les Maisons du Voyage. Le prix total de votre voyage sera celui diffusé en brochure ou sur le site, en fonction des dates de votre voyage. En cas de décalage entre le prix mentionné en brochure et celui mentionné sur le site Internet pour un même voyage, le prix disponible sur le site sera celui applicable.

Votre demande d'inscription est considérée comme ferme et irrévocable. Vous pouvez transmettre votre demande d'inscription en agence ; en renvoyant un contrat de vente complété, daté et signé par courrier ou par mail ; en ligne. Nous ne pouvons traiter votre commande en ligne que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires, et accepté électroniquement votre contrat. La démarche de cliquer sur le bouton OK qui suit la mention « J'ai lu et j'accepte les conditions générales et particulières de vente » vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs de l'ensemble des conditions exposées.

Nous honorons les commandes dans la limite des places disponibles.

Nous disposons de deux catégories de voyages :

- a) les voyages en disponibilité "OK", pour lesquels la commande est confirmée dès qu'elle est acceptée, c'est-à-dire que vous avez accepté les conditions de vente et que votre carte bancaire a été correctement débitée.
- b) les voyages en disponibilité "En demande" ou "RQ" pour lesquels l'offre est sur demande auprès de nos fournisseurs. Dans ce cas, notre système ne gère pas la disponibilité. L'attribution d'un numéro de commande ne signifie pas que votre commande est confirmée. Nous vous garantissons que votre compte n'est débité que lorsque nos agents de réservation ont enregistré la confirmation de la disponibilité de la prestation chez le ou les fournisseurs. Nous vous informons de l'état d'avancement de votre commande dans les 48 heures ouvrées suivant sa réception, par téléphone, fax ou e-mail.

Vous pouvez également ajouter d'autres prestations à nos circuits accompagnés et/ou vouloir le privatiser avec les personnes de votre choix. Dans ce cas, vous devez contacter nos agences, qui vous prépareront un devis. Pour vous inscrire, les démarches seront identiques à celles du voyage sur mesure, ci-dessus.

### 3.3 Circuits en groupes constitués :

Les Maisons du voyage vous proposent de construire un itinéraire spécialement conçu pour votre groupe.

Votre demande d'inscription est considérée comme ferme et irrévocable. Vous pouvez transmettre votre demande d'inscription en agence ; en renvoyant un contrat de vente complété, daté et signé par courrier, ou par mail ; en ligne. Nous ne pouvons traiter votre commande en ligne que lorsque vous nous avez communiqué vos coordonnées bancaires, et accepté électroniquement votre contrat. La démarche de cliquer sur le bouton OK qui suit la mention « J'ai lu et j'accepte les conditions générales et particulières de vente » vaut reconnaissance et acceptation par l'acheteur au nom de tous les voyageurs de l'ensemble des conditions exposées.



## **Article 4 : Paiement**

### Conditions de paiement

Les conditions de paiement diffèrent suivant le type de prestation :

- pour les vols seuls : paiement intégral à la commande.
- pour les voyages à forfait :
  - A plus de 45 jours du départ : 30 % d'acompte à la commande ; solde à 45 jours du départ
  - A moins de 45 jours du départ : 100 % à la commande

A moins de 15 jours du départ, seuls les paiements par carte bancaire ou en espèces seront acceptés.

Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte, solde du prix ou prix total pour toute inscription à moins de 45 jours du départ) :

- dans nos agences : par carte bancaire, chèque (uniquement pour toute inscription à plus de 15 jours de la date du départ), en Chèques Vacances ANCV (voir ci-dessous), par virement ou prélèvement SEPA et, dans la limite prévue par l'article D 112-3du Code Monétaire et Financier, en espèces ou ;
- par correspondance : par chèque libellé à l'ordre des Maisons du Voyage, accompagné du contrat de vente signé, pour le règlement de l'acompte, ou par carte bancaire, sous réserve de compléter, dater et signer les autorisations de prélèvement automatiques pour l'acompte et le solde du prix du voyage mentionnées sur le contrat de vente. L'autorisation de prélèvement automatique pour le solde du prix total du voyage impliquera un prélèvement sur votre compte, 45 jours avant la date du départ ; ou
- sur les sites internet exploités par Les Maisons du Voyage, en accédant à votre dossier de voyage, et en utilisant les moyens de paiement mis à disposition en ligne.

Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de vente.

Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 45 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 9 ci-après.

### Paiement en ligne

Le paiement s'effectue par carte bancaire émise par une banque établie en France.

Les cartes bancaires acceptées sont :

- la carte bleue nationale (logo CB)
- la carte Visa
- la carte Eurocard/Mastercard
- la carte American Express

La saisie du numéro, de la validité et du cryptogramme visuel (les trois derniers chiffres apparaissant sur le panneau signature au verso de votre carte bleue nationale, carte Visa ou carte Eurocard / Mastercard ; les 4 chiffres apparaissant à droite du recto de votre carte American Express) est obligatoire lors de la réservation. Le paiement est confirmé au moment du débit de votre carte bancaire. Le débit s'effectue après que vous



avez cliqué sur «Valider pour accepter le paiement et confirmer votre réservation». A l'issue de cette action, deux cas peuvent se présenter :

- le paiement est confirmé, une référence de la transaction associée à son montant est communiquée dans le déroulement de votre paiement.
- le paiement est refusé par le centre de paiement des cartes bancaires, la réservation est interrompue et considérée comme non confirmée.

#### Chèques Vacances ANCV

Les Chèques Vacances ANCV sont acceptés pour le paiement, partiel ou total, de prestations à destination de la France, des DOM-TOM, des COM ou des pays membres de l'Union Européenne.

Après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, et confirmé votre réservation à l'aide de votre carte bancaire, vous pouvez :

- venir en agence déposer vos Chèques Vacances ANCV ;
- les adresser avant la date de votre départ, par courrier avec accusé de réception à l'adresse suivante : Les Maisons du Voyage – Service Comptabilité – 3, rue Cassette – 75006 Paris. Veuillez indiquer vos noms, prénoms et numéro de dossier lors de l'envoi.

Les montants trop perçus vous seront remboursés. Lors d'un complet paiement par Chèques Vacances ANCV et si le montant des chèques vacances excède celui de la commande, le rendu de monnaie est impossible. En cas d'annulation du dossier, les remboursements seront calculés sur la seule la valeur du voyage et non celle des chèques vacances remis.

#### Voyages à conditions particulières

Les voyages à conditions particulières peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire :

- quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ,
- quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence.

Dans ce cas, l'intégralité du paiement est débitée le jour de la confirmation du voyage. Vous serez avisé de cette condition supplémentaire dans le descriptif du voyage.

#### **Article 5 : Confirmation, émission et remise des documents de voyage**

Pour le bon déroulement de votre commande, il vous appartient de nous transmettre des informations correctes. Nous ne sommes pas tenus pour responsable si vos coordonnées sont erronées, tels que noms et prénoms des passagers, adresses email et postale (pour l'envoi des documents de voyage) et coordonnées bancaires, les données enregistrées sur notre base informatique constituant une preuve.

Vous recevrez par email les éléments essentiels qui composent votre commande et, en fonction du type de prestation, différents documents et instructions pour le bon déroulement de sa gestion.

Pour les vols seuls et les voyages à forfait à paiement intégral à la réservation, le jour de la confirmation sont envoyés par email :

- une confirmation de réservation avec le récapitulatif de votre commande,



- une confirmation de paiement,
- l'itinéraire aérien avec des informations sur les modalités de votre enregistrement,
- quelques jours plus tard (variable en fonction des compagnies aériennes) : les références du billet électronique.

Pour les voyages à forfait avec paiement d'un acompte :

Le jour de la confirmation sont envoyés par email :

- une confirmation de réservation avec le récapitulatif de votre commande,
- une confirmation de paiement.

A la suite du paiement intégral de votre voyage à forfait, et au moins 3 semaines avant le départ, sont envoyés par voie électronique ou éventuellement par courrier :

- la facture correspondant à votre commande,
- l'itinéraire aérien avec des informations sur les modalités de votre enregistrement,
- le programme des prestations terrestres.

De nombreuses compagnies aériennes imposent désormais l'émission de billets électroniques ("e-tickets"). Les billets d'avion non éligibles sous le mode électronique et/ou les documents de voyages sont (selon le mode de retrait sélectionné) disponibles à notre agence aux heures d'ouverture ou bien envoyés par courrier à l'adresse postale indiquée dans votre dossier.

Les Maisons du Voyage déclinent toute responsabilité si une mauvaise réception des emails et des documents de voyage due à une défaillance du client entraîne la non-exécution ou la mauvaise exécution du voyage.

Si pour quelle que raison que ce soit, vous n'aviez pas reçu les documents nécessaires à votre voyage ou réservation dans les délais prévus aux présentes conditions, il vous appartiendrait de nous le faire savoir et de nous donner les moyens de vous les adresser. Aucun remboursement ne pourra être accordé en cas de non-respect de cette procédure, même si vous n'avez pas bénéficié de la prestation.

#### **Article 6 : 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) qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) requis (visa / autorisation ESTA (voir ci-après), livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, vous devrez désormais nous communiquer obligatoirement :

- vos noms, prénom(s) et 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)).

Les informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) doivent être renseignées à l'identique pour remplir tous les formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via 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.



Les informations mentionnées au sujet des formalités douanières (validité de passeport, visa, vaccin) et de santé de la rubrique « Infos voyages » des sites internet exploités par Les Maisons du Voyage vous sont données à titre indicatif. Ces informations ne sont valables que pour les citoyens français.

Les non-ressortissants français doivent consulter avant d'entreprendre un voyage les autorités compétentes (consulat, ambassade...) afin de prendre connaissance des formalités administratives et sanitaires et de vérifier la validité de vos documents pour la destination, ainsi que les escales et transits éventuels.

Si l'embarquement par la compagnie aérienne ou l'entrée dans un pays étaient refusées pour non-satisfaction aux formalités de police, de douane ou de santé, le(s) passagers ne pourront prétendre à aucun remboursement auprès des Maisons du Voyage.

### **Il est de votre responsabilité d'être en règle pour le bon déroulement de votre voyage**

Les Maisons du Voyage ne pourront, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

#### Visas

Les passeports sont à remettre aux Maisons du Voyage au minimum 45 jours avant la date du départ pour leur permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s).

En cas d'annulation du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du/des visa(s) ne sont remboursables ni par Les Maisons du Voyage ni par son assureur.

#### Formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA

Depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux Etats-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme ne dépassant pas 90 jours, doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les USA.

Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur la page du site: <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française) et/ou sur [www.cbp.gov/esta](http://www.cbp.gov/esta) (site officiel en anglais). Nous vous recommandons d'effectuer cette démarche administrative. Si vous n'êtes pas en mesure de présenter cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé et votre voyage compromis.

Les demandes d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA sont payantes en ligne par carte bancaire au moment de la demande d'autorisation et/ou du renouvellement.

Les non-ressortissants français souhaitant voyager aux USA ou transiter par les USA sont invités à se renseigner sur les formalités requises auprès des autorités compétentes

### **CONSIGNES SANITAIRES**

En vertu de l'application du principe de précaution, nous avons le devoir de vous informer qu'en cas de suspicion d'épidémie et plus largement de tout risque sanitaire vous devez suivre les recommandations des autorités en France mais également vous tenir au courant de l'évolution de la situation dans le pays de votre voyage. En France des plans d'actions sont envisagés par les pouvoirs publics en cas d'épidémie.

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 sur les sites :





- La rubrique « conseils aux voyageurs » du site officiel du Ministère des Affaires Etrangères, [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), et plus spécifiquement les sous rubriques « risques pays » et « santé » ;
- Le site du Ministère français de la santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) ;
- Le site de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/).

Les Maisons du Voyage vous conseillent de consulter la fiche par pays du Ministère Français des Affaires Etrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique “Conseils aux Voyageurs”.

Les Maisons du Voyage attirent votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

### **Article 7 : Transport aérien**

Les Maisons du Voyage vous communiqueront lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Les Maisons du Voyage s'engagent à vous communiquer, dès lors qu'elles en auront connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

Les Maisons du Voyage s'engagent à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm).

#### Modification des horaires, retard et annulation

Les Maisons du Voyage entendent répondre du bon déroulement de votre voyage. Cependant, elles ne sauraient voir leur responsabilité engagée en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des circonstances exceptionnelles et inévitables (grève, intempérie, guerre, séisme, épidémie etc.), ou de votre faute : en cas de présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement pour non-respect des formalités administratives et/ou sanitaires visées à l'article 6, non-présentation à l'embarquement, etc. Conformément à la Convention de Varsovie, 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.

Les conditions générales et particulières de transport des compagnies aériennes sont accessibles sur les sites Internet des compagnies aériennes. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs aux Maisons du Voyage, retards ou annulations ou grèves extérieures aux Maisons du Voyage, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 9 ci-dessous. Les Maisons du Voyage ne rembourseront pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client 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, nous recommandons au 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 refus d'embarquement (surbooking) 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.



Si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Nous vous conseillons également de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'une circonstance exceptionnelle et inévitable, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou de votre fait qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez Les Maisons du Voyage et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Les Maisons du Voyage ne rembourseront pas les frais induits.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Dans ces conditions, Les Maisons du Voyage ne sauraient voir leur responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage en cas de vol sec.

Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de sursréservation de vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit "sec" ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

#### Billet d'avion et reconfirmation

Exception faite pour le vol de départ, les passagers doivent obligatoirement reconfirmer les vols nationaux et internationaux auprès des compagnies aériennes au plus tard 72 h avant la date de chaque vol. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé en cas d'annulation du vol par la compagnie si cette obligation n'a pas été respectée.

PRENEZ SOIN DE VOS BILLETS D'AVION, LES COMPAGNIES AERIENNES NE DELIVRENT PAS DE DUPLICATA. EN CAS DE PERTE ILS NE POURRONT ETRE REMPLACES.

#### Enfants et bébés

Pour les compagnies aériennes, la notion de tarif enfant s'entend pour un enfant de moins de 12 ans, la notion de tarif bébé s'entend pour un enfant de moins de 2 ans qui ne dispose pas de siège à bord.

#### Femmes enceintes

Nous vous informons que certaines compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. C'est notamment le cas à partir du 7ème mois de grossesse. N'hésitez pas à vous munir d'un certificat médical mentionnant la date présumée de l'accouchement.

#### Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. La franchise autorisée par la compagnie en ce qui concerne le poids des bagages en soute est clairement indiquée sur le billet d'avion. A titre indicatif, elle est généralement de 23 kg par personne. Pour toute information complémentaire veuillez contacter la compagnie aérienne. En cas de détérioration, acheminement tardif, vol ou perte de bagages, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur. Nous vous conseillons de prendre l'assurance maladie-rapatriement-bagages.



### **Article 8 : Modification**

Après signature du contrat de vente, toute demande de modification de votre séjour, sur quelque aspect que ce soit, doit nous être notifié par écrit. Nous portons à votre attention que toute modification est susceptible d'engendrer des frais supplémentaires, et que nous vous facturerons le prix réel de ces modifications, sans frais de dossier additionnels.

Nous ne pouvons garantir la prise en compte et l'exécution de toute demande de modification reçue à moins de deux semaines de la date de départ de votre voyage.

Toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, est une demande de modification à part entière pouvant engendrer des frais significatifs.

Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, Les Maisons du Voyage ne seraient être tenues d'accéder aux demandes.

### **Article 9 : Annulation et remboursement**

Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer Les Maisons du Voyage d'une part et votre assureur d'autre part 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 la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les éventuels frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par Les Maisons du Voyage ni par les assureurs.

Dans le cadre d'un voyage à forfait, vous pouvez résoudre le Contrat à tout moment avant la date de départ, moyennant le paiement des frais suivants :

- à plus de 60 jours du départ : 15% du montant total du voyage (minimum 200 €/personne)
- De 59 jours à 45 jours du départ : 25% du montant total du voyage (minimum 200 €/personne)
- de 44 j à 31 jours avant le départ : 35 % du montant total du voyage
- de 30 j à 21 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage
- de 20 à 9 jours avant le départ : 70 % du montant total du voyage
- à moins de 9 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage, hors taxes aéroportuaires.

L'annulation d'un voyage à conditions particulières <sup>(1)</sup> entrainera dès l'inscription des frais d'annulation à la hauteur des frais engagés, augmentés de frais de dossiers de 200 € par personne, sans que ce total puisse être inférieur au barème ci-dessus, et à 60 jours du départ des frais d'annulation de 100% du montant total du voyage, hors taxes aéroportuaires.

L'annulation de la réservation d'un vol seul ne donne droit à aucun remboursement quelle que soit la date d'annulation.

Un billet aller-retour partiellement utilisé n'est en aucun cas remboursable, même en partie.

Les prestations non utilisées sur place ne donneront droit à aucun remboursement.



Lorsque plusieurs voyageurs ont une inscription commune et que l'un d'eux annule son départ, les frais d'annulation de son dossier seront prélevés sur les acomptes enregistrés, y compris ceux des autres participants.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit auprès des Maisons du Voyage et engagés par le client tels que, 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, etc. ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art. L 113-8 C. consommation).

Vous avez par ailleurs, le droit de résoudre le Contrat avant le début du voyage ou du séjour à forfait sans payer de frais de résolution 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, vous avez droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

#### **NB / Le droit de rétractation n'est pas applicable dans la vente à distance d'un voyage**

Conformément à l'article L.221-18 du Code de la Consommation le présent Contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

#### **Article 10 : Assurance Annulation**

Les Maisons du Voyage vous proposent une assurance annulation « toutes causes » pour votre voyage en collaboration avec Mutuaide Assistance. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. **Cette assurance n'est pas comprise dans nos prix. Elle est facultative mais fortement recommandée.**

Cette assurance est acquise pour toutes les causes justifiées, imprévisibles au moment de la réservation et indépendantes de votre volonté.

Elle peut être souscrite en complément (à un taux de 3,50% du prix total du voyage) ou à défaut (à un taux de 4,50% du prix total du voyage) des garanties annulation prévues par votre carte bancaire premium (carte de paiement prévoyant une garantie annulation).

Elle doit être souscrite le jour de l'inscription au voyage.

Elle vous permet d'annuler :

- Sans franchise en cas d'annulation pour maladie, accident, décès du contractant, d'un membre de sa famille ou d'une personne accompagnante sous réserve qu'elle figure sur la facture ;
- Avec une franchise de 10 % (minimum 50 €/personne) en cas d'annulation pour toutes autres causes justifiées.

Si vous avez souscrit l'assurance annulation classique et vous souhaitez annuler votre voyage vous devez :

- nous en informer immédiatement par lettre recommandée,
- aviser MUTUAIDE ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 5 jours.

Si vous avez souscrit l'assurance annulation en complément des garanties fournies par votre carte bancaire premium et vous souhaitez annuler votre voyage, vous devez :



- nous en informer immédiatement par lettre recommandée
- ouvrir un dossier auprès de l'assureur de votre carte de paiement selon les conditions définies à votre contrat
- aviser MUTUAIDE ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 10 jours suivant la réception de la notification de refus ou d'insuffisance de garantie.

L'assurance permet la prise en charge des frais d'annulation fixés dans nos conditions de vente (hors frais de dossier et assurances).

L'assurance expire le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

Pour de plus amples détails sur les garanties veuillez consulter la notice qui vous sera remise lors de votre inscription ou téléchargez dès maintenant les Dispositions Générales d'assurance. 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. La prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par Les Maisons du Voyage ni par l'assureur.

### **Article 11 : Circuit en groupe**

#### Chambre individuelle

Le prix de nos voyages est calculé sur la base d'un hébergement en chambre double. Vous avez la possibilité de choisir un hébergement en chambre individuelle, dont le supplément est disponible auprès de nos agences.

Si vous êtes seul(e) et souhaitez partager votre chambre, précisez-le lors de votre inscription, nous vous informerons sitôt qu'une autre personne ferait la même demande.

Si tel n'était pas le cas, le supplément chambre individuelle serait à votre charge.

#### Nombre de participants

Si le nombre de participants à un circuit en groupe n'atteignait pas le minimum requis indiqué dans le descriptif, nous pourrions être contraints d'annuler le départ. Vous en seriez alors informé au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours.

Une solution de remplacement vous serait alors proposée.

En cas de refus, vous seriez intégralement remboursé des sommes versées, sans autres indemnités.

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant (i) dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne, ou (ii) sur demande de tout tiers souhaitant se joindre au groupe avant le départ avec réservation d'une chambre individuelle. En cas d'ajout d'un dernier participant, quelle qu'en soit la cause, les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques pour l'ensemble du groupe.



### **Article 12 : Cession du contrat**

Vous avez la possibilité de céder votre contrat portant sur un voyage ou un séjour à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour ou le voyage, conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme, tant que le contrat n'a produit aucun effet. Afin d'exercer ce droit, vous devez informer Les Maisons du Voyage de la cession du Contrat par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage et en indiquant précisément le nom et l'adresse du bénéficiaire. Le cédant et le cessionnaire du Contrat sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

En revanche, vous ne pouvez pas céder vos contrats d'assurance.

### **Article 13 : Responsabilité**

Les Maisons du Voyage se réservent le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée. Si des circonstances politiques, sociales ou écologiques majeures nous obligeaient à modifier ou annuler un programme, vous en seriez averti aussitôt par lettre recommandée.

Les Maisons du Voyage sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent Contrat et sont tenues d'apporter de l'aide au voyageur s'il est en difficulté.

Conformément à l'article L. 211-16 II du Code du Tourisme, vous êtes tenu de nous communiquer toute non-conformité que vous constateriez lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place, pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages et intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer votre dommage.

Les Maisons du Voyage ne pourront être tenues pour responsables des conséquences des événements suivants :

- Incidents ou événements imprévisibles et inévitables d'un tiers étranger aux Maisons du Voyage tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures aux Maisons du Voyage, incidents techniques extérieurs aux Maisons du Voyage, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.
- Le dommage est imputable au voyageur.

Les modifications sont parfois décidées unilatéralement par les compagnies aériennes (horaires, aéroport, itinéraires...) et peuvent nous obliger à modifier ou annuler un programme avant le départ ou en cours de voyage sur place. Si elles intervenaient avant le départ, vous en seriez averti aussitôt par lettre recommandée (ou par téléphone si la proximité du départ ne le permet pas).



Il est rappelé que, conformément notamment aux dispositions des articles L.211-16 et 17 du Code du Tourisme, nous ne pouvons être tenus pour responsables des pertes ou vols des titres de transports ainsi que des défauts de présentation aux autorités compétentes et aux guichets (ou personnels) d'embarquement des documents d'identité et/ou sanitaires en règle conformément aux informations qui vous ont été transmises par nos agents avant votre départ.

D'autre part, nous attirons votre attention sur l'importance de la saisie des informations vous concernant (numéro de passeport, nom, premier prénom...). Nous ne saurions être tenus pour responsables en cas d'erreur de votre part entraînant un refus d'embarquement.

Pour la réservation de vols seuls, Les Maisons du Voyage agissent en tant que simple intermédiaire entre le transporteur et l'acheteur.

La responsabilité des Maisons du Voyage se limite aux seules prestations réglées à l'agence, excluant ainsi toutes prestations achetées sur place.

La communication de l'existence de sites Internet ou moteurs de recherches, et/ou leur facilité d'accès, via notre site, ne peut en aucun cas engager la responsabilité des Maisons du Voyage.

En tout état de cause, en cas de mise en jeu de la responsabilité des Maisons du Voyage de plein droit du fait de prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages et intérêts éventuels dus par Les Maisons du Voyage sont limités à trois (3) fois le prix du voyage ou du séjour.

#### **Article 14 : Assurance maladie-accident-rapatriement-bagages**

Les Maisons du Voyage ont souscrit cette assurance auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE. L'assurance est comprise lorsque cette indication est mentionnée dans la rubrique "Ce prix comprend" du descriptif du voyage. Dans ce cas, son coût est inclus dans le prix de vente.

Pour les autres voyages, nous vous recommandons fortement de la souscrire au prix de 1,50% du prix total du voyage (ou au prix préférentiel de 1,00% du prix total du voyage si vous souscrivez également à une de nos assurances annulation décrites à l'Article 10 des présentes conditions de vente) pour le bon déroulement de votre séjour et votre sécurité. Dans le cas contraire vous nous dégagez de toute responsabilité en cas de sinistre.

Cette assurance couvre notamment les risques suivants (pour maximum 90 jours):

- frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques (franchise : 30 €) :
  - Europe et pays méditerranéens : jusqu'à 75.000 €,
  - Reste du monde : jusqu'à 152.500 €.
- rapatriement en cas de maladie grave, accident ou décès ;
- mise à disposition d'un billet pour un membre de la famille si hospitalisation sur place ;
- assistance juridique à concurrence de 3.100 € ;
- garantie interruption de séjour en cas de rapatriement : remboursement des journées non utilisées (hors transport) ;
- responsabilité civile tous dommages confondus à concurrence de 4.573.470 € ;
- perte ou détérioration des bagages à concurrence de 800 € (franchise : 30 €) ;
- indemnité en cas de retard de bagage supérieur à 48 h : 305 €.

Toute déclaration doit obligatoirement être faite depuis le pays de séjour.



Vous disposez d'un droit de rétractation de 14 jours sur la souscription de cette assurance, à compter du jour de la souscription de cette assurance. Si vous souhaitez exercer ce droit de rétractation, vous devez nous informer par courrier recommandé.

Pour de plus amples détails sur les garanties, veuillez [télécharger nos Dispositions Générales d'assistance et d'assurance](#).

Pour toute demande d'assistance médicale, vous devez contacter Mutuaide (24h/24, 7/7) :

- Tél. depuis la France : 01.41.77.45.89
- Tél depuis l'étranger +33. (0)1.41.77.45.89
- Fax. +33. (0)1.45.16.63.92
- Par mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

### **Article 15 : Informations personnelles**

Nous collectons et traitons des données personnelles vous concernant ainsi que celles relatives aux autres voyageurs pour gérer l'organisation et la réservation de votre voyage, améliorer votre expérience utilisateur et vous adresser des informations sur notre société.

Vous pouvez à tout moment modifier vos préférences et vous opposer à recevoir des offres en utilisant le lien de désabonnement figurant dans chaque courrier électronique provenant de notre société, demander à accéder, à faire rectifier ou à faire supprimer, les informations vous concernant traitées par notre société. Pour exercer vos droits auprès de notre société, écrivez à [dpo@lesmaisonsduvoyage.com](mailto:dpo@lesmaisonsduvoyage.com). Pour en savoir plus sur vos droits, consultez notre Politique de Confidentialité à l'adresse : <https://www.maisonsduvoyage.com/politique-de-confidentialite>.

### **Article 16 : Réclamations**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à « Les Maisons du Voyage – Direction commerciale – 7 rue d'Assas – 75006 Paris », dans les 30 jours suivant votre retour de voyage, accompagnée des pièces justificatives. Les Maisons du Voyage s'engagent à prendre en charge votre réclamation sous 4 semaines.

A défaut de réponse satisfaisante sous 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

### **Article 17 : Loi applicable**

Les Maisons du Voyage est une société européenne de droit français. La loi applicable de nos relations contractuelles est la loi française.

- :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: :: ::

<sup>(1)</sup> Une prestation est considérée comme un "voyage à conditions particulières" :

- quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ,





- quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ. C'est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d'année et événements de grosse affluence
- Quand il s'agit d'un « Groupe constitué ».