

## MENTIONS LEGALES ET CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version en date du 01 septembre 2021

Le site internet [www.myfamily-time.com](http://www.myfamily-time.com) est la propriété exclusive de l'agence de voyages et édité par VOYAGER ENSEMBLE – SASU au capital social de 5 000 euros.

- > Inscription au RCS de Nanterre sous le n°839 586 377
  - > Siège social est situé au 160, rue de Paris 92100 Boulogne
  - > Téléphone : 01 40 96 06 55
  - > Contact : [contact@myfamily-time.com](mailto:contact@myfamily-time.com)
  - > Numéro individuel de TVA : FR 10839586377
  - > Assurance responsabilité civile et professionnelle HISCOX Europe Underwriting Limited - 19, rue Louis le Grand 75002 Paris - numéro de contrat : RCP – 0179367
  - > Garantie financière souscrite auprès de Groupama Assurance-Crédit 8-10, rue d'Astorg 75008 Paris - couvrant l'ensemble des territoires visés par les prestations vendues sur le site.
  - > Immatriculation Atout France IM092180017
  - > Directeur de publication : Madame Isabelle Lepeu.
  - > Hébergeur : 1&1 Internet SARL au capital de 100 000€.
- Numéro d'immatriculation 431 303 775 000 16 RCS à Sarreguemines. Siège social : 7, place de la gare BP70109 57201 Sarreguemines Cedex.

### Préambule et champ d'application

Les présentes conditions générales de ventes régissent l'utilisation du site internet [www.myfamily-time.com](http://www.myfamily-time.com) et toute commande de voyage effectuée par mail ou par téléphone par un non professionnel du voyage auprès de la société Voyager ensemble, c'est-à-dire toute demande de réservation soumise par le client dont la disponibilité est confirmée par l'agence de voyages.

Voyager ensemble est une société par action simplifiée unipersonnelle au capital de 5000€, dont le siège social est situé au : 160, rue de Paris, 92100 Boulogne-Billancourt, enregistrée au RCS de Nanterre sous le numéro 839 586 377, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM092180017

### Article 1 – Inscription – Réservation

Lors de votre demande, Voyager Ensemble vous facture sa prestation de conseil afin de réaliser un programme personnalisé, un itinéraire à la carte et devis sur mesure. Cette prestation de conseil est remboursée dans son intégralité si le client confirme sa commande.

Pour un séjour d'une semaine ou moins (8 jours max.) :

- Groupe de 4 personnes max. : 150€
- De 4 personnes à 10 personnes : 300€
- De 10 personnes à 20 personnes : 500€
- Au-delà : honoraire sur devis.

Pour un séjour supérieur à une semaine :

- Groupe de 4 personnes max. : 250€
- De 4 personnes à 10 personnes : 450€
- De 10 personnes à 20 personnes : 800€
- Au-delà : honoraire sur devis.

Ce forfait est à régler au moment de votre demande par virement à l'ordre de l'agence.

Après une étude approfondie de votre projet de voyage lors de notre échange téléphonique et/ou Skype et/ou rencontre à votre domicile ou sur le lieu de votre choix (uniquement à Paris et dans les départements du 78 et 92), nous vous communiquerons notre proposition et devis. Ces devis ont une durée limitée au-delà de laquelle, les différentes composantes, prix et programme ne pourront être maintenus qu'en fonction de leur disponibilité.

### **1.1 Coordonnées du client**

Le client doit communiquer à **Voyager ensemble** une adresse courriel, une adresse postale et un numéro de téléphone (de préférence mobile) et/ou son identifiant Skype afin de permettre à l'agence de voyage de le contacter suite à la réception de son questionnaire, ou à tout moment avant son départ ou pendant son séjour en cas de besoin ou après son retour.

Le client s'engage à contacter **Voyager ensemble** en cas de modification de ses coordonnées afin que l'agence de voyage soit en mesure de le contacter à tout moment.

### **1.2 Le Bulletin d'Inscription**

L'envoi du bulletin d'inscription dûment rempli par vos soins, devra être assorti du règlement d'un acompte 50 % du montant total du devis pour tout voyage dont la date de départ est à plus de 45 jours, ou de la totalité pour toute date de départ inférieure à ce délai, et validera votre inscription. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

Avant de signer le bulletin d'inscription, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de ventes dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande.

Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du client aux conditions de ventes. Elles font parties intégrante du contrat de vente. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter et de signer les conditions de ventes présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle.

### **1.3 Réservation ferme de votre dossier**

L'agence **Voyager ensemble** vous confirmera alors la disponibilité des prestations demandées ou similaires dans les plus brefs délais. L'acompte versé ne saurait être remboursé qu'au motif

d'impossibilité de fournir la prestation demandée ou similaire, à l'exclusion de tout autre motif, les demandes de réservation ferme ne sont effectivement faites qu'à réception de l'engagement financier du client.

Toute inscription est ferme et définitive.

## **Article 2 - Modalités tarifaires, de paiement et de facturation**

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par **Voyager ensemble** ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

### **2.1 Modalités tarifaires**

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage font partie du forfait.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) :

- > Les dépenses à caractère personnel (extras, pourboires, téléphone, wifi, frais de porteur, taxi, frais de parking aéroport, etc.),
- > les frais de vaccination, frais de visa, taxe de séjour, taxe touristique, carte de tourisme,
- > les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage,
- > les activités payantes achetées sur place,
- > les assurances spécifiques,
- > les excédents de bagages,
- > les boissons au cours des repas,
- > les hausses carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées.

Si par suite d'une erreur matérielle et/ou technique, le prix communiqué au client est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la prestation, **Voyager ensemble** se réserve le droit d'annuler la commande sans frais ni pénalités. Le client pourra réaliser une nouvelle réservation selon le prix conforme de la prestation et ce en fonction des disponibilités.

### **2.2 Règles particulières relatives à la modification des tarifs :**

Certains tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le client en sera informé avant confirmation de sa commande. Conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur, nous pourrions modifier nos prix pour tenir compte des variations entre le jour de l'inscription et ce jusqu'à 30 jours avant le départ.

En application du décret R 211-8 du Code du Tourisme, les variations du coût de transport seront répercutées au prorata de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage réservé. Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, du taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (art L 211- 12 du Code du Tourisme).

### **2.3 Taxes**

Par ailleurs, en plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la commande, des taxes locales supplémentaires (taxes de séjour par exemple) peuvent être imposées par les autorités locales et/ou par des prestataires d'hébergement (resort fee par exemple) de certains pays et sont à régler obligatoirement sur place en monnaie locale ou en dollars US.

## **2.4 Modalités de paiement et frais de dossier :**

### **2.4.1 Règles générales**

Un acompte de 50 % du prix du voyage est perçu par l'agence **Voyager ensemble** à la réservation. Cependant dans certains cas (par exemple en fonction du type de billet d'avion et de son moment d'émission ou lors d'une « Vente flash ») le montant de l'acompte pourra être supérieur.

Afin de valider votre inscription, pour tout départ inférieur à ce délai, la totalité du règlement est due dès l'inscription, soit :

- Pour un voyage à plus de 45 jours du départ : au moins 50% d'acompte du montant à la réservation ; et le solde du dossier à 45 jours du départ ;
- Pour un voyage à moins de 45 jours du départ : Paiement de la totalité du prix du voyage à la réservation ;

L'acompte est indispensable pour l'enregistrement de votre commande.

### **2.4.2 Exceptions liées à certaines prestations et destinations**

Sur certaines destinations et /ou produits d'exception, les hôtels et/ou prestataires locaux peuvent nous facturer 100% de frais d'annulation dès la réservation ferme. Nous serons dans l'obligation d'exiger le versement immédiat de 100% du montant du voyage quelle que soit la date de départ.

### **2.4.3 Frais de dossier**

Pour toute demande de devis de votre projet de voyage, des frais de dossier sont applicables. Ces frais de dossier correspondent aux coûts de traitement par **Voyager ensemble** de la demande de devis.

Ils sont de :

- 70€ pour une groupe de 6 participants ou moins.
- 250€ pour un groupe de plus de 6 participants
- 400€ pour les groupes au-delà de 10 participants.

Selon le profil de votre projet de voyage, l'agence **Voyager ensemble** peut facturer des honoraires supplémentaires aux frais de dossier. La recherche de votre voyage peut en effet nécessiter plus ou moins de travail selon la demande et seront évalués avec vous pendant nos échanges.

Les frais de dossier et honoraires sont non remboursables.

### **2.4.4. Modalités de paiement en €**

- Carte bancaire française,
- Virement après communication du RIB de l'agence de voyage. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice. Cette confirmation de virement doit être adressée au service Comptabilité de l'agence et doit faire mention du nom, prénom du client et de son numéro de

commande. Cette dernière sera considérée comme validée après la confirmation du transfert des fonds correspondants (acompte ou montant total ou solde). Les frais relatifs au virement sont à la charge du client.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrées suivant leur date d'exigibilité. Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, l'agence **Voyager ensemble** considèrera qu'il s'agit d'une annulation du fait du client. L'agence **Voyager ensemble** sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations présentes dans les conditions de ventes.

Les chèques ne sont pas acceptés.

#### **2.4.5 Facturation**

Le client recevra une première facture à réception de l'acompte, ainsi que la facture du solde dès que le règlement total du dossier aura été effectué par le client. Ces conditions de ventes s'appliquent à toute commande de voyage effectuée par un non professionnel du voyage auprès de l'agence de voyages **Voyager ensemble**. C'est-à-dire toute demande de réservation soumise par le client dont la disponibilité est confirmée par l'agence de voyages.

#### **2.4.6 Remise des documents de voyage**

La remise des documents de voyage (bons d'échange, titres de transport et/ou convocation) s'effectue par courriel.

L'ensemble de ces documents de voyage doivent être obligatoirement conservés par le client qui devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour.

En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, **Voyager ensemble** décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage.

### **Article 3-Conditions de modification et d'annulation du fait du client**

#### **3.1 Modifications du fait du client avant le départ :**

Après validation du bulletin d'inscription, frais de modifications :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30€ par adulte / 15€ par enfant-12ans,
- Entre 30 et 21 jours du départ : 50€ par adulte / 25€ par enfant-12ans,
- Entre 20 et 8 jours du départ : 100€ par adulte/50€ par enfant-12ans,
- A 7 jours ou moins du départ : 150€ par adulte/50€ par enfant-12ans,

Certaines demandes de modifications écrites telles que une modification de ville de départ, une modification de destination, une modification d'hôtel, une modification des dates de départ et d'arrivée, une modification d'itinéraire ; l'annulation de prestations pourront être considérées comme des annulations.

Les demandes de modification sont applicables dans le cas de figure ci-dessous : correction du nom des participants de la commande suite à une erreur d'orthographe ou modification de civilité entraîneront les frais demandés par le prestataire. Attention, dans le cas de vols réguliers, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet A/R.

Une demande de modification ne peut en aucun cas être assimilée à une acceptation de celle-ci. **Voyager ensemble** transmettra la demande au(x) fournisseurs afin de connaître la possibilité d'une telle modification ainsi que son coût à la charge du client. Le montant des frais liés à la modification demandée seront ensuite transmis au membre pour validation. Dans l'hypothèse où la modification demandée par le client serait refusée ou impossible à réaliser par le fournisseur de **Voyager ensemble**, les prestations initialement commandées seront maintenues.

Toute demande de modification devra explicitement être confirmée par écrit par **Voyager ensemble**. En l'absence de confirmation dans les sept jours suivant l'envoi de la demande de modification, le client devra considérer que sa demande n'est pas acceptée et que sa réservation initialement commandée est maintenue.

### **3.2 Conditions d'annulation du fait du client avant le départ :**

Des frais d'annulation sont dus dès lors que la réservation est définitive. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société **Voyager ensemble** (courrier accusé de réception **et** courriel à [contact@myfamily-time.com](mailto:contact@myfamily-time.com) en nous précisant le numéro de dossier de la réservation).

La date du cachet de la Poste ou la date de réception du courriel sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera l'application au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du produit choisi) :

#### **3.2.1 Pour les prestations terrestres à destination**

- A + 90 jours avant le départ : 25% du montant total TTC
- Entre 90 et 61 jours avant le départ : 50% du montant total TTC
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 75% du montant total TTC
- Entre 30 et 16 jours avant le départ : 90% du montant total TTC
- A moins de 15 jours du départ et après le départ : 100% du montant total TTC

#### **3.2.2 Pour les prestations aériennes**

Les frais d'annulations sont indiqués dans le bulletin d'inscription et dépendent du type de billet. En cas de vol non modifiable, et non remboursable les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol régulier hors assurances.

#### **3.2.3 Annulation d'un voyage reporté ou de substitution**

Dans ces cas-là, les frais d'annulation sont de 100% du prix du séjour hors assurances.

### 3.2.4 Sur certaines destinations et /ou produits d'exception

Les hôtels et/ou prestataires peuvent nous facturer 100% de frais d'annulation dès la réservation ferme. Nous nous réservons la possibilité de demander des frais de 100% du prix du voyage en cas d'annulation, en dérogation aux conditions d'annulation standard (ci-dessus).

### 3.2.5 Pour les offres «Ventes Flash»

Toute demande d'annulation par le client d'un séjour vendu dans ce cadre, quelle que soit la date à laquelle elle intervient, sera facturée à hauteur de 100% du prix du voyage hors assurances.

### 3.3 Dispositions complémentaires

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toutes les places d'avion à l'aller comme au retour. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance. L'agence **Voyager ensemble** s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de l'agence **Voyager ensemble**:

- Toute prestation souscrite par le client en dehors du séjour facturé par l'agence **Voyager ensemble**,
- Toute modification du séjour à l'initiative du client sur place.
- En cas d'annulation du voyage, les assurances, frais de dossier, frais de visas, frais extérieurs (frais de préacheminement ou post acheminement, frais de vaccination par exemple) ne sont jamais remboursables. L'agence **Voyager ensemble** informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation dans les présentes conditions.
- En cas de non-présentation à l'aller sur un vol régulier, l'agence **Voyager ensemble** ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet retour. Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité.

L'agence **Voyager ensemble** fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aérien restent à la charge du client. Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas.). Si une arrivée tardive devait engendrer pour l'agence **Voyager ensemble** des frais supplémentaires (tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert) ces frais resteront à la charge du client.

- Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bulletin d'inscription, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

### Article 4- Cessions

Conformément aux dispositions de l'article R. 211-7 du Code du Tourisme, le client pourra céder son contrat (hormis les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer **Voyager ensemble**, par écrit et par tout moyen permettant d'en accusé réception au plus tard sept (7) jours ouvrés avant le début du séjour en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaires et du (des)

participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que le(s) cédant(s) pour effectuer le voyage. (en particulier les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Dans cette hypothèse et préalablement, le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter les frais de modification prévus à l'article 3 qui pourront représenter jusqu'à 100% du montant total du dossier.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de **Voyager ensemble**, le cas échéant, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

### **Article 5- Assurances**

L'assurance n'est pas une prestation comprise par défaut dans le prix du forfait.

Il revient au client, si il le souhaite, de souscrire une assurance Annulation/Bagages ou une assurance Multirisques. La souscription de cette assurance est payante.

L'agence **Voyager ensemble** recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance Annulation/Bagages ou une assurance Multirisques auprès de son partenaire assureur « Présence Assistance Tourisme » - dont les conditions générales sont disponibles sur simple demande.

En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, il vous appartient d'ouvrir directement et dans les délais les plus brefs (merci de vous référer au contrat d'assurances) un dossier auprès de l'assureur afin de déclencher la procédure adaptée, avec l'ensemble des justificatifs demandés, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Le montant de la souscription d'une assurance n'est pas remboursable.

### **Article 6- Informations à destination du voyageur**

#### **6.1 Formalités administratives et sanitaires :**

Les informations du présent article sur les formalités administratives et sanitaires sont applicables aux ressortissants français. Il appartient aux ressortissants des autres pays de se renseigner avant leur voyage sur les formalités administratives et sanitaires requises auprès des autorités compétentes (ambassade et/ou consulats).

- Vous devez vérifier scrupuleusement avant votre inscription que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est bien en possession d'un passeport valable 6 mois après la date de retour du voyage et/ou autre document (carte nationale d'identité, visa, autorisation de sortie du territoire pour enfant mineur, permis de conduire...) en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du séjour. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport.

- Un enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité, à son nom.

Un mineur non accompagné d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peut voyager à l'étranger que si ces trois conditions sont respectées :

>détenir un pièce d'identité valide et un visa éventuellement en fonction du pays de destination ;

>détenir un formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents, détenteur de l'autorité parentale ;



>détenir une photocopie de la pièce d'identité valide du parent signataire du formulaire d'autorisation de sortie du territoire.

- Les clients doivent vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, exigés en vue de l'accomplissement de leur voyage, sont en conformité avec les informations fournies par nos soins. C'est pourquoi nous recommandons vivement à nos clients de vérifier toutes ces informations auprès des autorités concernées. L'agence **Voyager ensemble** ne pourra d'aucune manière être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, avant ou pendant leur voyage.

Le client est invité à consulter ces sites régulièrement jusqu'à la date de départ du fait des modifications qui pourraient intervenir. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à quelque remboursement ou dédommagement que ce soit.

- Frais d'obtention de visas (ressortissants français uniquement) : les passeports sont à remettre à l'agence **Voyager ensemble** au minimum 40 jours ouvrés avant la date du départ pour nous permettre d'effectuer les démarches d'obtention. Les frais d'obtention par visa seront facturés par l'agence **Voyager ensemble** à raison de 25€ à 50€ (selon la destination), par unité, à titre de frais de dossier. A ce cela, s'ajoutent, les frais d'acheminement à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et tous les frais, le cas échéant, qui pourront être engagés par **Voyager ensemble** dans le cadre de cette démarche.

Toute demande de visa en urgence (dans les 15 jours ouvrés avant le départ) sera facturée par l'agence **Voyager ensemble** de 50€ à 200€ (selon le degré d'urgence de demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) l'unité en plus des autres frais cités ci-dessus.

En cas d'annulation du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du visa ne sont pas remboursables.

- 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 de moins de 90 jours doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les Etats-Unis. Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur [www.cbp.gov/esta](http://www.cbp.gov/esta) (site officiel en anglais) et/ou sur la page du site: <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française). L'agence **Voyager ensemble** recommande l'exécution de cette démarche. En effet, si vous n'étiez pas dans la capacité de produire cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé, et votre voyage compromis. Toute demande d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA est payante en ligne par carte bancaire au moment de la demande depuis le 8 septembre 2010. L'agence **Voyager ensemble** recommande aux voyageurs de nationalité étrangère souhaitant voyager aux Etats-Unis ou transiter par les Etats-Unis de se renseigner sur les formalités nécessaires auprès des autorités compétentes.

## 6.2 Sécurité et risques sanitaires :

L'agence **Voyager ensemble** vous informe des conditions sanitaires et de sécurité de vos pays de destination. Nous vous invitons également à prendre connaissance des fiches pays correspondantes éditées par le ministère français des affaires étrangères et européennes (MAEE). Vous pourrez y accéder via le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) , rubrique "Conseils aux Voyageurs". Le client est invité à consulter ces sites régulièrement jusqu'à la date de départ du fait des modifications qui

pourraient intervenir. Pour certaines destinations, le Ministère des affaires étrangères et européennes (MAEE) recommande de souscrire une assurance couvrant les frais médicaux et le rapatriement sanitaire.

Concernant les risques sanitaires : nous vous recommandons de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé (<http://www.sante.gouv.fr>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr>) ou de l'institut Pasteur (<http://www.pasteur.fr/fr/map>).

### **6.3 Défaillance du client**

Si du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires communiquées préalablement par **Voyager ensemble** au client, ce dernier et/ou ses bénéficiaires se trouvaient dans l'impossibilité de partir, d'embarquer ou de débarquer, le prix payé pour les prestations ne pourrait en aucun cas être remboursé ou dédommagé par **Voyager ensemble**.

**Voyager ensemble** ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires du ou des pays visités.

## **Article 7- Transport :**

### **7.1 Aérien :**

#### **7.1.1 Informations générales**

En conformité avec les règlements européens, nous utilisons uniquement des services des compagnies aériennes autorisées. Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'agence **Voyager ensemble**. Nous vous conseillons de prévoir des temps de connexions suffisants pour vos correspondances éventuelles, et d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de vos voyages.

#### **7.1.2 Modifications horaires / responsabilité du transporteur**

Pour l'exécution des voyages, l'agence **Voyager ensemble** fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du passager, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999 et de la réglementation européenne. La responsabilité de l'agence **Voyager ensemble** n'est pas engagée en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux ou encore leurs bagages enregistrés pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement.

En cas de contestation relative à la perte ou à la détérioration de bagages, il est fortement conseillé au client de s'adresser en priorité à la compagnie aérienne dans l'aéroport afin de constater le problème.

La compagnie aérienne n'est responsable qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

### **7.1.3 Femmes enceintes et enfants mineurs**

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de transport de femme enceinte. Nous informons le client que certaines compagnies peuvent imposer que la passagère enceinte produise un certificat médical attestant de son aptitude à voyager via une compagnie aérienne.

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.

Les enfants de moins de deux (2) ans révolus le jour du vol ne disposent pas d'un siège dans l'avion et voyagent sur les genoux de leur accompagnateur. Un seul bébé est accepté par passager adulte. Les enfants de moins de 18 ans non accompagnés sont refusés.

### **7.1.4 Bagages**

Les bagages sont généralement transportés gratuitement dans la limite de 20 kg par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans. Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies, le poids maximal de bagage peut différer, et il est recommandé de ne pas dépasser 15 kg. Les excédents sont taxés à la charge du passager. Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne et éventuellement auprès de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

### **7.1.5 Confirmation des vols retours**

L'agence **Voyager ensemble** informe ses clients qu'ils sont tenus de reconfirmer leur réservation de vols nationaux et/ou internationaux auprès de la compagnie aérienne ou de l'agence réceptive locale pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date prévue, faute de quoi elle pourrait ne pas être maintenue.

Le cas échéant, aucun remboursement ou indemnité ne pourra être réclamé en cas d'annulation du vol par la compagnie si cette obligation n'a pas été respectée.

### **7.1.6 Pré et post acheminement**

Si le client organise seul ses prestations pré et post acheminement jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, **Voyager ensemble** lui recommande d'acheter des prestations de transport modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre les aéroports et les gares raisonnables.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du client qui modifierait les prestations de son voyage souscrit chez **Voyager ensemble** et impliquerait des modifications des prestations vendues, **Voyager ensemble** ne rembourserait pas les frais induits.

## **Article 8- Hébergements**

### **8.1 Conditions applicables**

Il est de règle selon les usages applicables en matière d'hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre le jour de l'arrivée à partir de 14 heures et jusqu'à 17h (quelle que soit l'heure d'arrivée du vol) et de libérer celle-ci entre 09h et avant 12 heures au plus tard, quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas l'agence **Voyager ensemble** ne pourra déroger à cette règle.

Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée et pourrait entraîner des frais supplémentaires à la charge du client, sans possibilité de remboursement de la part de **Voyager ensemble**.

Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées entières sur place. La première et la dernière journée sont consacrées au transport.

## **8.2 Classification des hébergements proposés**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil. Il se peut toutefois que, dans certains pays, il n'existe aucun organisme officiel pour établir et valider cette classification. Dans ce cas, les informations figurant dans les descriptifs sont établies en fonction de l'appréciation du fournisseur. Par conséquent, elle peuvent donc différer des normes françaises et européennes. L'agence **Voyager ensemble** s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement.

## **8.3 Modification des hôtels et circuits**

Dans les hypothèses suivantes - cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers – l'agence **Voyager ensemble** ou son fournisseur, peuvent être dans l'obligation de changer les hôtels ou les prestations mentionnées, sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de l'agence **Voyager ensemble** lui offriront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. De même, dans certains pays, les circuits pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

## **8.4 Les catégories de chambres**

Les chambres individuelles, prévues en nombre limité, peuvent fréquemment faire l'objet d'un supplément et sont prévues pour une personne. Elles sont généralement moins spacieuses et moins bien placées que les autres chambres. Les chambres doubles sont équipées, soit avec deux lits simples soit, avec un lit double.

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint, ce qui peut réduire l'espace et le confort. Les dimensions du lit d'appoint peuvent être inférieures à la taille standard.

Les chambres familiales sont des chambres doubles qui peuvent accueillir trois ou quatre lits simples.

Pour l'installation d'un lit bébé, la demande doit être spécifiée par le client sous réserve d'une disponibilité de l'hébergement. A noter qu'une participation à régler sur place peut être demandée.

## **8.5 Activités sur place**

Sur place, certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. Dans le cadre de ces activités, le client et les voyageurs les accompagnant doivent adopter un comportement prudent et faire preuve d'une vigilance particulière. La responsabilité de l'agence **Voyager ensemble** ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de l'agence **Voyager ensemble** ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

## **8.6 Bébé**

L'agence **Voyager ensemble** invite les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Cette participation sera alors indiquée dans la proposition tarifaire.

## **Article 9- Responsabilité :**

### **9.1 Définition de la force majeure :**

La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche l'agence d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, événements naturels et/ou climatiques) ou incidents techniques extérieurs à l'agence **Voyager ensemble** (grèves des personnels du secteur aérien, encombrement de l'espace aérien, retards des moyens de transports, perte ou vol de bagages ou d'autres effets).

### **9.2 Avant le départ**

En cas d'annulations imposées par des circonstances de force majeure et/ou motivées par la protection de la sécurité de nos clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, les clients ne pourront prétendre à aucune indemnité. Nous pourrions notamment être amenés, dans le respect des dispositions prévues dans le Code du Tourisme, à proposer à nos clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus.

### **9.3 Après le départ**

En cas de force majeure constatée, les obligations des parties sont suspendues. Le ou les retards subis 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, nuit(s) d'hôtel, changement de moyen de transport, parking, taxi, restauration..) resteront à la charge du client.

## **Article 10- Réclamations**

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations lors du séjour de le signaler, par écrit, dans les plus brefs délais, auprès des prestataires locaux. Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à l'agence

**Voyager ensemble** par lettre avec accusé de réception dans les 30 jours et par mail à [contact@myfamily-time.com](mailto:contact@myfamily-time.com) suivant le retour du voyage avec copie scannée des justificatifs.

**Voyager ensemble** s'efforcera de répondre à la demande du client dans les meilleurs délais.

Après avoir saisi le service Clients de **Voyager ensemble** et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ouvrés, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303  
75823 Paris Cedex 17  
Site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

A propos des bagages enregistrés égarés ou endommagés, ils doivent faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne sur place à l'aéroport et éventuellement auprès de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

**Voyager ensemble** ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou à l'initiative du client.

#### **Article 11- Informatique et Libertés**

En application de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de l'agence **My Family-time** en son siège.

#### **Article 12- Droit applicable**

La loi applicable aux présentes Conditions générale de Vente est la loi française et en particulier le Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera porté devant les tribunaux français.

#### **Article 13- Droit de rétractation**

En application des articles L.221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées par l'agence **My Family-time** n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et selon le Code de la Consommation en matière de vente.