

EXOTISMES

DOUCEUR ET FRISSONS DES VACANCES

CONDITIONS DE VENTE

SOMMAIRE

1. FORFAIT	P.2
2. MODIFICATION DU FORFAIT	P.2/3/4
3. PROLONGATION DU FORFAIT	P.4/5
4. ANNULATION - REMBOURSEMENT	P.5/6
5. CESSION DE CONTRAT	P.6
6. PRIX	P.6/7
7. ACOMPTES	P.8
8. TRANSPORT AÉRIEN	P.8/9
9. DÉFAUT D'ENREGISTREMENT OU NON PRÉSENTATION	P.9
10. FORMALITÉS	P.9/10
11. INFORMATIONS PRATIQUE	P.10/11/12
12. RÉCLAMATIONS	P.12/13
13. INFORMATIONS PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE	P.13
14. REponsabilité	P.13/14
15. DONNÉES PERSONNELLES	P.14
16. ASSURANCES	P.14
17. DROIT APPLICABLE	P.14

À COMPTER DU 1ER NOVEMBRE 2023

PRÉAMBULE :

Exotismes - Tour Opérateur - IM 013110043

S.A.S au capital de 97 808 euros –

Registre du Commerce Marseille N° 342566155

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : HELVETIA contrat n°92006823

Garantie Financière : APST 15, Avenue Carnot - 75017 Paris Membre des Entreprises du Voyage –

Sont concernées par les conditions de vente ci- après, les prestations commercialisées par EXOTISMES sur le site www.exotismes.fr. Conformément à l'article L211-8 du Code du Tourisme, le site a pour vocation d'informer les clients, préalablement à la signature de leur contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du contrat. Les informations relatives aux descriptifs figurant sur le site ou dans les différents supports brochures bien qu'ayant été vérifiées, peuvent avoir été l'objet d'erreurs typographiques et ne constituent pas un engagement contractuel. Seules les mentions figurant sur le bulletin d'inscription feront foi. Par ailleurs, de nombreuses photographies figurant sur les différentes pages sont dépourvues d'explications et ne sauraient être perçues comme se rapportant directement aux textes contigus et ne doivent être envisagées qu'en tant qu'illustrations d'un contexte général, à savoir celui de la destination. De manière générale, les photographies et illustrations, autres que les photographies d'hôtels sont présentées à titre artistique et informatif et ne sont en aucun cas contractuelles. Conformément à l'Article L 211-9 du Code du Tourisme, EXOTISMES se réserve expressément la possibilité d'apporter des modifications aux informations données sur le site relatives aux prix et au contenu des forfaits et des séjours proposés, à l'identité du transporteur aérien, aux ouvertures et fermetures des produits, aux itinéraires des circuits ou croisières , si nécessaire au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage. Par ailleurs, lorsque la non-conformité des services fournis est due à des circonstances exceptionnelles et inévitables, le client ne pourra prétendre à aucun dédommagement. Le site est mis à jour quotidiennement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour que nous recevons de la part des différents prestataires qui rentrent dans la composition d'un forfait. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription définitive du voyage choisi.

1. FORFAIT :

EXOTISMES propose à ses clients des voyages à forfait, pour individuels et pour groupes, des "cotations sur mesure" avec prestations diverses. Les prestations incluses et non incluses dans les prix sont mentionnées par produit dans la rubrique "Tarifs". Suivant la réglementation du pays, une taxe de séjour pourra être réclamée aux clients et payable sur place. Les réductions ou offres spécifiques mentionnées sur le devis ne sont pas cumulables avec d'autres réductions ou offres promotionnelles ponctuelles, s'agissant dès lors de deux produits différents.

Le Paiement intégral du voyage à forfait est dû avant le départ.

Tout client ayant réservé son voyage à forfait antérieurement à la date de l'offre promotionnelle relative au même produit ne pourra prétendre à un remboursement, avoir ou dédommagement.

Aucune assurance n'est incluse dans le forfait. Une assurance multirisques moyennant supplément vous est proposée (voir chapitre assurance).

2. MODIFICATION DU FORFAIT :

GENERALITES : "EXOTISMES" répond du bon déroulement du voyage sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait de tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, le voyageur s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter les difficultés apparues. Dans le cas où EXOTISMES serait contrainte

de modifier sur des éléments essentiels le déroulement du voyage ou du séjour, une fois celui-ci commencé du fait de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, les prestations non exécutées et non remplacées seront remboursées dès le retour du voyageur. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, y compris raisons sanitaires.

Bon à savoir : Sur place, n'hésitez pas à contacter nos représentants locaux pour tout renseignement ou problème. Ils sont responsables de vos réservations et doivent être informés de toute modification ou annulation quelle qu'en soit la cause. Attention : Suite à une difficulté indépendante de notre volonté entraînant une modification des prestations, aucun courrier de réclamation ne sera pris en considération si, sur place, le client n'a pas pris la précaution d'effectuer les deux démarches suivantes :

- informer notre correspondant des difficultés
- exiger de la personne ou du service approprié (loueur ou hôtelier) un certificat attestant des difficultés survenues

Par ailleurs, EXOTISMES ne saurait être confondue avec ses prestataires qui conservent, en tout état de cause, à l'égard de tout voyageur, leurs propres conditions générales ainsi que les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale, ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions une limitation de responsabilité. Nous ne pourrions être, de ce fait, tenus pour responsables des défaillances de nos prestataires qui annuleraient ou modifieraient un circuit ou un séjour ou une croisière pour des raisons techniques. En outre, les informations concernant des activités organisées par des prestataires extérieurs et réservés sur place sont données à titre indicatif. Leur organisation et les conséquences de toutes modifications ou annulation relèvent de la responsabilité exclusive des prestataires locaux concernés.

2.1 - MODIFICATIONS PROVENANT D'EXOTISMES :

Avant le départ :

1- Modification éventuelle du prix : suivant les conditions du code du tourisme et selon les modalités ci-après, EXOTISMES se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse afin de tenir compte des variations :

- du coût des transports lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux prestations proposées telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, taxes carbone, taxes de l'aviation civile dites taxe de solidarité dans les aéroports et les ports.
- de la fluctuation des taux de change impactant le forfait.

Ces variations seront répercutées intégralement sur le prix total du voyage. Pour les clients déjà inscrits et conformément à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra intervenir moins de 20 jours avant la date de départ fixée. Si la majoration du prix dépasse 8 % du montant total du forfait T.T.C., le client pourra demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

- Modification éventuelle du voyage : Le séjour ou voyage peut être modifié sans préavis en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables empêchant la bonne exécution du contrat. EXOTISMES s'efforcera dans la mesure du possible de trouver une solution de remplacement au tarif en vigueur. A défaut de solution de remplacement, il sera proposé un remboursement sans indemnisation supplémentaire.

- Conséquences des modifications du voyage et du prix :

Dans l'hypothèse d'une modification d'un élément essentiel du Forfait et/ou du prix dans les conditions ci-dessus définies (1), EXOTISMES s'engage à en avertir ses clients par tout support avec accusé de réception le plus rapidement possible et, au plus tard 20 jours avant la date de départ. En pareil cas, les clients auront la possibilité, soit de résilier leur contrat par tout moyen permettant

un accusé de réception dans les 7 jours à compter de l'émission de la notification les informant des modifications et d'obtenir sans aucune pénalité le remboursement des sommes versées dans les 14 jours suivant la résolution du contrat, soit d'accepter la modification du forfait proposé. Dans cette éventualité, un avenant sera alors signé précisant les modifications apportées et leurs conséquences sur le prix. Toute diminution de prix viendra en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client. Si toutefois, le paiement a été entièrement effectué par le client et qu'il excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué sans qu'aucune retenue ne soit effectuée.

Après le départ : Dans l'hypothèse où, après le départ, EXOTISMES se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, elle s'engage à faire tout son possible pour proposer des solutions dans la mesure des disponibilités.

Si les nouvelles prestations proposées étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui en serait intégralement remboursée dans les 14 jours de son retour. Dans l'hypothèse où EXOTISMES serait dans l'impossibilité de proposer des solutions ou si le client les refusait pour des raisons valables, il sera proposé à celui-ci sans supplément de prix, des titres de transports assurant son retour vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu avec lui et cela dans des conditions équivalentes tant de qualité que de prix.

2.2 - PROVENANT DU VOYAGEUR :

Avant le départ :

Toute modification mineure du forfait du fait du voyageur entraînera les frais suivants. Tout changement de dates est considéré comme une annulation.

- à 40 jours et plus avant le départ : 50 € par personne
- de 39 à 22 jours avant le départ : 75 € par personne
- de 21 à 15 jours avant le départ : 150 € par personne
- moins de 15 jours avant le départ : se référer au barème des frais d'annulation.

Toute modification du titre de transport pour une raison quelconque (nom ou prénom erroné, rajout ou suppression de préacheminement ou post-acheminement, etc...) sera facturée entre 100 € et 200 € par billet en fonction de la compagnie aérienne. Ces frais sont réajustés suivant le barème de la compagnie aérienne.

Après le départ :

Le renoncement à l'un de nos services inclus dans un circuit ou un forfait donné, ne pourra faire l'objet d'un remboursement ou d'un avoir. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège, interrompt ou modifie son séjour pour quelque raison que ce soit.

Le voyageur ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification non autorisés resteraient entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

En cas de modification acceptée par l'organisateur, son représentant local fera signer un document constatant celle-ci et intitulé "BULLETIN D'INTERVENTION". Le refus de signature par le client du "BULLETIN D'INTERVENTION" entraînera le maintien intégral du forfait initial.

3. PROLONGATION DU FORFAIT :

Les séjours sont de date à date, cependant ceux-ci peuvent être prolongés sur place.

Prolongation du fait du client : Dans l'éventualité où le client entend prolonger son séjour et dans la mesure des disponibilités du ou des hôtels, cette prolongation sera possible. Toute modification sur place à la demande du client est soumise à l'accord préalable d'EXOTISMES.

Le client devra dès lors se rapprocher du représentant local d'EXOTISMES, lequel interviendra auprès de la ou des compagnies aériennes afin de faire différer son départ et procédera à l'encaissement des nouvelles prestations.

EXOTISMES, dès lors ne pourrait voir sa responsabilité engagée en cas :

- d'impossibilité de prolongation de séjour du fait du ou des hôtels
- de tarifs différents de ceux figurant nos grilles tarifaires s'agissant de tarifs négociés
- d'impossibilité de prolongation de séjour du fait du ou des transporteurs aériens
- Prolongation indépendante de la volonté du client et d'EXOTISMES : En cas de retour rendu impossible en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, EXOTISMES s'efforcera toutefois de proposer une solution commerciale en vue de satisfaire le client.

Dans l'éventualité où la prolongation entraînerait l'obligation d'avoir recours aux services d'hôteliers, EXOTISMES supportera les coûts de l'hébergement nécessaire pour une durée maximale de 3 nuitées par voyageur. Au-delà les frais seront supportés par le client et EXOTISMES ne pourrait être tenue pour responsable de tarifs appliqués différents de ceux figurant sur nos grilles tarifaires.

Si toutefois, à titre commercial et exceptionnel, EXOTISMES décidait d'offrir au client une ou plusieurs nuits supplémentaires couvrant tout ou partie de la prolongation, EXOTISMES ne saurait se voir réclamer le règlement de prestations annexes, de même que cela ne saurait être envisagé comme valant reconnaissance de responsabilité.

4. ANNULATION – REMBOURSEMENT :

4.1 – Du fait du client –

Dès le paiement de l'acompte, la réservation est ferme et définitive. Conformément à l'Article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat moyennant le paiement des pénalités en vigueur.

Le client s'engage irrévocablement à régler le solde du forfait à hauteur des pénalités d'annulation qui lui incombent.

Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

- jusqu'à 40 jours avant le départ : 150 € frais de dossier par personne + assurance souscrite non remboursable.

Si billet déjà émis au moment de l'annulation, encaissement supplémentaire de 200 € par billet. Les frais pourront être réajustés à la hausse selon le barème de la compagnie en vigueur le jour de l'annulation, notamment en cas de billets RER (Tarif Promotionnel, non remboursables, non modifiables) émis simultanément à la réservation.

- de 39 à 22 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- de 21 à 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.

En période de haute saison (particulièrement en fin d'année ou de conditions d'annulation différentes énoncées dans les tarifs) les frais peuvent être majorés par les conditions particulières d'annulation des prestataires.

La non-présentation le jour du départ entraîne une pénalité égale à 100 % du montant total du voyage.

En cas de non utilisation du billet (sauf no show), le client a la possibilité de se faire rembourser, sur demande, les "taxes aéroports" afférentes à celui-ci, déduites des YQ ou YR (surcharge carburant). Toute interruption de séjour et/ou la renonciation à certaines prestations acquittées ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

L'annulation de participant sur un dossier pourra entraîner, outre les frais inscrits à l'article 4, les réajustements nécessaires au niveau tarif (supplément single au lieu d'une double, surcoût location de véhicule entre les participants restant inscrits sur le dossier...)

4.2 - Du fait d'EXOTISMES

Si, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un évènement extérieur qui s'impose à EXOTISMES (article L 211-13 du Code du Tourisme), le client sera averti le plus rapidement possible et il lui sera proposé un voyage de substitution ou une modification du voyage. Si le client n'entend pas bénéficier de l'offre de substitution, il obtiendra dès lors le remboursement de l'intégralité des sommes versées sans qu'aucune retenue ne soit effectuée dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Si le client n'informe pas EXOTISMES de son refus dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de réception de l'information, il sera considéré comme ayant accepté l'offre de substitution.

Si le client entend ultérieurement bénéficier du même séjour et même voyage que celui annulé par EXOTISMES qui a procédé au remboursement, le tarif applicable sera celui de la période concernée au jour de la nouvelle réservation et non celui ayant fait l'objet d'une annulation. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est le fait de cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'événements climatiques ou naturels, de mouvements sociaux ou d'événements extérieurs pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

5. CESSION DE CONTRAT :

Tant que le contrat n'a pas produit d'effet, le client pourra le céder. Conformément à l'article R211-7 du Code du Tourisme: Le(s) cédant(s) doit impérativement informer EXOTISMES de la cession du contrat par tout moyen permettant un accusé de réception au plus tard, 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse(s) du/des cessionnaire(s) et du/des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (dates et durée, mode d'hébergement et de pension identiques/ même formule de voyage/même nombre de passagers/même tranche d'âge pour les enfants) Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client cédant pour effectuer la nouvelle réservation :

- jusqu'au 7ème jour avant le départ : 200 € par personne - moins de 7 jours avant le départ : se référer aux frais d'annulation

Dans certains cas, les frais de cession pourront être majorés en fonction de la compagnie aérienne et/ou des contrats prestataires. Cette cession sera soumise à la disponibilité des services demandés, sachant que pour certains prestataires, et à certaines périodes, elle peut correspondre à une nouvelle réservation. Dans tous les cas, il reviendra au cessionnaire de s'occuper des formalités d'entrée dans le(s) pays concerné(s). Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait occasionner.

6. PRIX :

Les prix publiés, sauf mention contraire, sont par personne (adulte) base chambre double standard, à partir de, à certaines dates et au départ de certaines villes (sauf prestations terrestres seules hors vols). Ils indiquent précisément pour chaque voyage ou séjour les prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ou postérieurs au retour à l'aéroport, les suppléments bagages (nombre et poids), les boissons, pourboires et toutes dépenses à caractère personnel au cours du voyage, les taxes de séjour, taxes d'entrée ou de sortie, taxes locales ainsi que tous services ou prestations non expressément mentionnés au descriptif (exemple : frais de visa ou frais supplémentaires liés aux exigences sanitaires pendant le séjour des clients).

Sont inclus dans la durée du voyage :

- le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport
- le jour du voyage retour, jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Ce prix forfaitaire comprend, outre le coût de l'ensemble des services prévus, les frais d'organisation (intervention et marge commerciale) qui nous restent acquis. Nos prix forfaitaires sont basés sur un certain nombre de nuits et de services et non sur un nombre de journées entières. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Les prix publiés sont des tarifs contractuels négociés avec les hôteliers et sur la base desquels nous sommes facturés. Il est impossible de tenir compte par conséquent de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en considération à ce sujet.

De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations d'hôtel sur place, aucun remboursement ne sera effectué. Conformément aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme, en cas de variation du coût des transports (ex : carburant), du niveau des redevances et taxes afférentes aux prestations (ex : taxes aéroport, taxes d'atterrissage, d'embarquement ou débarquement dans les ports ou les aéroports) ou de modification des taux de change en rapport avec le contrat dont nous ne pourrions éviter la répercussion, un complément de prix pourra vous être réclamé jusqu'à 20 jours avant la date de départ. Lorsque la hausse du prix sera supérieure à 8%, les clients pourront dès lors :

- soit résilier le contrat par tout moyen avec accusé de réception dans le délai de 7 jours à compter du jour de la connaissance de l'augmentation et obtenir le remboursement des sommes versées.
- soit accepter la modification du prix ou du forfait qui sera concrétisé par un avenant.

Toute inscription à un forfait sans transport aérien entraînera un supplément de 75 € par personne.

Frais de retour ou de départ différés sans prestation par personne :

(1) Hors vacances scolaires / (2) Pendant les vacances scolaires ou un segment vol en vacances scolaires

	(1)	(2)
- jusqu'à 7 jours supplémentaires :	AUCUN FRAIS	
- de 7 jours à 14 jours :	15 €	50€
- de 15 jours à 1 mois :	80 €	100€

REDUCTIONS ENFANTS :

Lorsque le prix enfant n'est pas calculé dans les tableaux des prix, les conditions sont les suivantes :

- enfants de moins de 2 ans : 90 % de réduction sur le forfait adulte. Le berceau et la nourriture feront l'objet d'un supplément à régler. L'enfant n'occupe pas de siège avion individuel.
- Le prix enfant est calculé dans les grilles tarifaires, il s'agit d'un tarif enfant de moins de 12 ans qui ne peut être appliqué que si les deux accompagnants adultes sont payants et logent dans la même chambre.
- Si l'enfant est âgé de plus de 2 ans ou de plus de 12 ans à la date de retour, un supplément tarif enfant de moins de 12 ans ou tarif adulte sera à régler pour le retour. Pour les programmes pour lesquels le prix en chambre triple ou quadruple est indiqué, aucune réduction enfant ne sera appliquée sauf mention spéciale stipulée en brochure. Les réductions ne sont applicables que si l'enfant occupe la même chambre que les deux adultes.

7. ACOMPTE :

Pour toute inscription relative à un de nos programmes, le client devra obligatoirement payer au moment de l'inscription :

- 25 % à plus d'un mois du départ
- 100 % à moins d'un mois du départ, sans rappel de notre part, s'il s'agit d'un solde pour certaines prestations et certaines périodes de haute saison, le paiement de 100 % pourra être exigé à la réservation.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation, des frais d'annulation seront donc retenus.

8. TRANSPORT AERIEN :

EXOTISMES confie le transport des passagers à des compagnies régulières, vols affrétés ou compagnies dites 'low cost'. Le transport aérien est soumis aux conditions générales de chaque compagnie aérienne en particulier pour les franchises bagages autorisées en cabine ou en soute qui sont différentes suivant les compagnies.

Conformément aux articles L211-10 et R111-15 à R111-19 du Code du Tourisme, les informations relatives aux détails des vols et des transporteurs aériens seront remises aux clients avant leur départ. Toutefois, si les conditions opérationnelles de la compagnie l'exigent, un transporteur peut être amené à modifier la date d'un départ ou d'un retour. Un changement d'aéroport peut être décidé dans n'importe quelles villes de même qu'une escale technique supplémentaire notamment en période de gros trafic ou de grève des personnels du transporteur ou des aéroports, ou pour des raisons de sécurité du voyageur ou pour tout retard dû aux conditions atmosphériques ou techniques.

Dans ces hypothèses, EXOTISMES ne pourra voir sa responsabilité engagée pour les cas de circonstances indépendantes de sa volonté et ne sera en outre tenue à aucune prise en charge ou indemnisation à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse d'une modification du contenu ou de la durée du programme initialement prévue du fait, notamment des cas ci-dessus rappelés, sous réserve d'une prise en charge par la compagnie aérienne en cause. Les horaires communiqués sont donnés à titre indicatif et sont susceptibles de changement de dernière heure. Aucun remboursement ne serait accordé si de ce fait le vol de départ est retardé ou le vol de retour avancé (ou vice-versa). En ce qui concerne les horaires retour, il est vivement recommandé de vérifier les horaires auprès de nos représentants ou sur le site de la compagnie. Il est fortement conseillé au client de communiquer un numéro de téléphone portable actif que la compagnie aérienne pourra actionner rapidement en cas de modification de dernière minute. Si le client exerce son droit de ne pas partager ses coordonnées, il assumera la responsabilité de ne pas recevoir d'information en cas de perturbations de dernière minute.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables et les voyageurs ne peuvent prétendre à aucune indemnité lorsqu'une modification d'horaire rend impossible un post-acheminement. Toute place d'avion non utilisée à l'aller ou au retour ne peut faire l'objet d'un report de date et sera considérée comme une annulation pure et simple et ne sera pas remboursable.

Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Le transporteur se réserve, en outre, le droit en cas de fait indépendant de sa volonté d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers concernés. La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion.

En cas de modification du vol retour demandée à destination par le client, une pénalité imposée par toute compagnie aérienne sera acquittée par celui-ci sur place.

La forte progression du trafic aérien fait que des retards dans les vols, indépendants de la volonté du transporteur, du Tour Opérateur et de l'agent de voyages, peuvent avoir lieu et n'entraîneront aucune indemnisation. Il est donc recommandé de prévoir un délai raisonnable, en particulier au

retour, en cas de correspondance, ou d'engagements professionnels importants. La part aérienne des forfaits est calculée sur la base du prix donné par les compagnies dans une classe tarifaire précise et applicable jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. Lorsque cette classe est complète, des places supplémentaires pourront être accordées en fonction des disponibilités, à des tarifs plus élevés. Ce supplément sera communiqué lors de la confirmation des places.

A certaines dates (vacances scolaires, ponts, haute saison...) nous pourrions être amenés à proposer un complément d'offre à la même date ou à une autre date, et ce tant en vols réguliers qu'en vols spéciaux et un supplément dont le montant sera confirmé au moment de l'inscription pourra être réclamé. Les vols spéciaux ne bénéficient d'aucune attribution de siège, ni de repas spéciaux. Les horaires seront confirmés une semaine avant le départ. Cependant les modalités particulières de ces vols peuvent entraîner des départs tard le soir et des retours tôt le matin.

Important : L'identité du transporteur aérien indiqué, peut être modifiée. Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils sont indiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Dans la majorité des cas, nos horaires de retour vous seront confirmés sur place par nos représentants. De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles, sauf cas de post-acheminement par notre société, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

Partage de code : Les compagnies régulières passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est utilisé par un appareil et un équipage d'une autre compagnie. Généralement ces accords sont conclus entre les grandes compagnies régulières. Vous pouvez être amené à réserver un vol sur une compagnie précise, et voyager sur un autre en raison de ce type d'accord. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés à nos clients ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales. Les conséquences des accidents/incidents qui peuvent survenir à l'occasion des transports aériens sont régis par les dispositions des conventions internationales en vigueur (Conventions de Varsovie de 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999) et/ou les réglementations communautaires.

9. DEFAUT D'ENREGISTREMENT OU NON PRESENTATION :

- EXOTISMES ne pourra être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement :

- des clients au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement quel qu'il soit, non organisé par elle-même et quelle qu'en soit la cause;
- lorsque le client présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés, illisibles, détériorés ou altérés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...)
- lorsque le client ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

En cas de défaut d'enregistrement ou non présentation du client au lieu de départ du voyage aérien à forfait, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

10. FORMALITES :

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur et /ou le détaillant informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccinations, etc.) Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Ces formalités administratives et sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française, résidents sur le territoire national,

et sont données à titre indicatif. Il appartient au seul client de vérifier la validité et la lisibilité des documents en sa possession, lesquels devant être en parfait état non altérés et non périmés. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour. Certaines modifications administratives et sanitaires sont susceptibles d'intervenir entre l'inscription du client et le départ, il est conseillé de vérifier les formalités en cours sur les sites : www.diplomatie.gouv.fr et www.pasteur.fr. Il appartient au client de vérifier que l'orthographe des noms et prénoms est conforme avec ceux figurant sur les papiers d'identité.

Mineurs : Tous les voyageurs, même mineurs, doivent être en possession de papier d'identité à leur nom avec photographie.

EXOTISMES ne pourra procéder à l'inscription de mineurs que si ces derniers sont accompagnés d'une personne majeure, responsable assurant la garde du mineur pendant toute la consommation du Forfait ("Accompagnant"), que ce soit en France ou à l'étranger. Si l'Accompagnant est une personne autre que les parents du mineur ou du représentant légal investi de l'autorité parentale ou est l'un des parents seuls (dans l'hypothèse d'un divorce ou d'une séparation), l'Accompagnant devra dans ces hypothèses faire son affaire d'obtenir au nom du mineur concerné les documents suivants (nonobstant tout éventuel visa et certificat de vaccination qui seraient également requis par le pays de destination) :

- être muni du formulaire d'autorisation obligatoire de sortie du territoire CERFA n° 15646*01 à télécharger sur <https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01> ;
- une autorisation écrite du père, de la mère ou du représentant légal du mineur précisant les conditions dans lesquelles l'Accompagnant prendra sous sa garde et responsabilité le mineur concerné à l'occasion de la consommation du Forfait.

L'utilisation du passeport, seul, n'est plus considérée comme suffisante de même le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant à lui seul de voyager.

EXOTISMES attire l'attention de l'Accompagnant sur le fait que l'annulation de son Forfait entraîne automatiquement de plein droit et sans formalités l'annulation du Forfait du mineur. EXOTISMES ne peut, en aucun cas, se substituer à la responsabilité de l'Accompagnant, ce dernier s'engageant à faire jouer sa police responsabilité civile et à dégager formellement EXOTISMES pour tout fait ou dommage causé par le mineur à l'occasion de son Forfait.

EXOTISMES ne pourra être déclarée responsable si le client ne peut embarquer pour des raisons administratives et aucune indemnité ne pourra être versée.

11. INFORMATIONS PRATIQUES :

11.1 Durée du Voyage : La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour.

11.2 Classification des hôtels : les étoiles mentionnées pour chaque hôtel correspondent à la classification norme locale (NL) ou norme française (NF). Les normes de classification en norme locale ont des critères différents que celles des normes françaises. D'autre part, pour une même catégorie le confort peut varier.

11.3 Chambres et Cabines :

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées avant 12 heures et ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 heures ou plus selon l'établissement.

Quel que soit l'horaire du vol aller ou retour, en aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle. Les chambres et cabines individuelles bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et généralement en nombre limité.

Dans les hôtels et bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples ou quadruples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles un lit d'appoint est rajouté (souvent un lit pliant au confort sommaire) : l'espace s'en trouve donc réduit. Il conviendra d'être conscient de ces désagréments lors de la réservation.

Par ailleurs lorsque l'hôtel est situé en bord de mer, cela ne signifie pas obligatoirement que les chambres ont toutes une vue mer. De même, lorsqu'il existe dans l'hôtel des chambres vue mer, cette dernière peut être latérale ou légèrement entravée par la végétation.

Le client s'engage à respecter le règlement intérieur de l'hôtel dans lequel il séjourne et ne pas faire preuve d'incivilité. Exotismes décline toute responsabilité si les règles ne sont pas respectées et si l'hôtel décide de ne pas garder le client sur site.

- **Climatisation**

Dans certains hôtels, la mise en service de l'air conditionné se fait à l'aide d'une carte magnétique ou d'une clé délivrée avec la clé de la chambre. La climatisation de la chambre n'est pas permanente et s'arrête pendant votre absence.

- **Mini club**

Les horaires et l'âge des enfants sont indiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modification. Certains mini-club ne fonctionnent pas si le nombre d'enfant est insuffisant

11.4 Régime des pensions :

- L'appellation demi pension comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour, généralement le dîner et de manière très exceptionnelle le déjeuner

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

- la formule «tout inclus» comprend petit déjeuner, déjeuner et dîner ainsi que, suivant les contrats, les boissons et les snacks. Les boissons incluses à table et hors repas de cette formule sont détaillées dans le descriptif de l'hôtel et ne sont pas forcément toutes gratuites. Les boissons incluses sont généralement des boissons locales, toutes les boissons importées sont payantes sauf descriptif contraire.

En cas de séjour en demi pension, à chaque nuit passée sur place correspond un repas principal et un petit déjeuner. En cas d'arrivée le matin, le petit déjeuner ne sera pas servi, en cas de départ l'après midi, le dîner ne sera pas fourni le dernier jour.

Les repas inclus dans le forfait demi pension ou pension complète ou formule tout compris sont servis exclusivement dans les restaurants de l'hôtel désignés. En cas de changement de restaurant à l'initiative du client, le crédit repas sera dès lors appliqué, et, tout supplément restera à la charge du client, quel qu'en soit le montant. Lorsque les boissons aux repas sont offertes, leur non consommation ne donnera lieu à aucun remboursement ni compensation.

11.5 Travaux d'entretien et Activités sportives :

Nos prestataires peuvent être amenés en cours d'année, à entreprendre des travaux d'entretien, de rénovation ou d'agrandissement, sans pour autant que les hôtels soient fermés au public. Lorsque nous en aurons été informés et que ceux-ci seront susceptibles d'entraîner un certain inconfort, la situation sera portée à la connaissance du client. Par ailleurs, bien que toutes les possibilités d'activités sportives mentionnées dans les descriptifs d'hôtels nous aient été confirmées par les hôteliers, il peut arriver que du matériel endommagé ne puisse être réparé immédiatement en raison de l'isolement de certaines stations balnéaires, ou bien par exemple que la piscine d'un hôtel doit être vidée pour permettre son entretien. Par ailleurs, EXOTISMES ne saurait être tenue pour responsable si en raison des conditions météo, certaines activités en plein air ne pouvaient être assurées ou assurées de manières limitées. De même, en période de basse saison, certaines activités peuvent ne pas être réalisables en raison d'un nombre insuffisant de participants. Nous ne pourrions bien entendu être tenus pour responsables dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire.

11.6 Location de voiture : Attention : les réductions enfant ne peuvent s'appliquer sur le tarif des locations de véhicule. Les loueurs se réservent le droit de substituer un modèle équivalent, de même catégorie, à celui demandé lors de la réservation. La journée de location s'entend pour une journée de 24 heures consécutives. La restitution du véhicule devra être effectuée à la même heure que celle de la prise en charge. Toute journée commencée compte pour une journée entière. Conformément au contrat signé entre le client et le loueur, lors de la prise en charge du véhicule, le loueur se réserve le droit de débiter le compte bancaire du client de toutes sommes restant dues. Toute prestation optionnelle non comprise dans nos tarifs sera payable sur place (ex. Siège bébé, assurances, taxes supplémentaires, frais de parking, PV, frais de retour, etc...) Tout litige avec le loueur devra être réglé sur place. Le loueur prendra la photocopie du permis de conduire et prendra une empreinte d'une carte bancaire, dite carte de crédit, à titre de garantie. En cas de refus de la part du client de satisfaire à ces formalités, le véhicule ne lui sera pas remis et EXOTISMES ne saurait être tenue pour responsable de la non fourniture du véhicule.

11.7 - Navigations : En ce qui concerne nos programmes de croisières, seul le commandant de bord est habilité à prendre toute décision utile se rapportant à la sécurité des passagers et en liaison avec les autorités chargées de la régulation de la navigation. Ainsi pour des raisons dictées par de mauvaises conditions météorologiques ou autres, les itinéraires ou escales peuvent être modifiés ou décalés sans que nous puissions être tenus pour responsables.

11.8 - Excursions :

Les excursions réservées et payées sur place, non comprises dans le forfait, organisées et exécutées par des organismes locaux indépendants d'EXOTISMES ne sauraient de ce fait en aucun cas engager la responsabilité d'Exotismes en cas d'incident, d'accident ou de mauvaise exécution.

11.9 Objets de valeurs et argent : Il est recommandé de déposer argent et objets de valeur dans les coffres forts lorsqu'il y en a, mis à disposition soit dans les chambres, moyennant participation, soit à la réception. A défaut, la responsabilité de l'hôtelier ne pourra être engagée. Dans tous les cas, l'argent et les objets de valeur restent sous la garde du client, et en aucun cas la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant ne saurait être engagée en cas de disparition pour quelque motif que ce soit.

11.10 Pertes de bagages : La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard pour les bagages que vous lui avez confiés qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. En cas de détérioration ou de perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par le client. En tout état de cause, la compagnie aérienne demeure votre seul interlocuteur pour le règlement du sinistre. Aucune assurance bagages n'est incluse dans nos forfaits mais pourra être souscrite avec supplément.

12. RECLAMATIONS :

Toute non-conformité constatée lors de l'exécution du forfait devra être communiquée avec pièces justificatives par tout moyen permettant un accusé de réception au détaillant et/ou à l'organisateur qui a vendu le voyage ou le séjour dans un délai de 30 jours maximum après la date du retour. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

En cas de non fourniture ou non utilisation d'une prestation par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute non-conformité constatée par le client dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit faire l'objet, à l'initiative de ce dernier, d'un signalement et d'une constatation sur place auprès de nos représentants locaux. A défaut de signalement sur place qui aurait permis d'éviter ou diminuer le dommage subi par le client, la réparation éventuelle pouvant en découler en sera d'autant réduite.

Les réclamations mettant en jeu les assurances dommages ou responsabilité civile d'EXOTISMES ne seront admises que dans la mesure où elles auront fait l'objet d'une déclaration auprès du représentant local d'EXOTISMES sur place ou auprès du transporteur si le litige intervient durant les transports aller et retour organisés par EXOTISMES.

Après avoir saisi le service qualité d'Exotismes et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client qui doit privilégier le processus de règlement amiable des litiges pourra saisir le Médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Par ailleurs, le client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement UE disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

13. INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Dans la mesure du possible, notre site fournit les informations pour les hôtels accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite selon les normes locales en vigueur. A la demande du voyageur, toute demande de voyage pour les personnes à mobilité réduite fera l'objet d'une attention particulière avec l'envoi d'un formulaire de renseignements destinés à la compagnie aérienne et aux prestataires locaux. Le client s'engage donc à fournir à EXOTISMES toutes les informations nécessaires concernant l'équipement du voyageur concerné. Les règles des compagnies aériennes peuvent les amener à refuser tout équipement de mobilité personnel ou médical. En cas de refus de la part de la compagnie aérienne, nous ne sommes pas habilités à intervenir. L'organisateur ou le détaillant revalidera avec le client les besoins et les impératifs du voyage selon ses spécificités.

14. RESPONSABILITE :

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'Article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'Article L211-17-1 du Code du Tourisme.

Toutefois, EXOTISMES ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables, du fait de tiers étrangers à la fourniture de service de voyage compris dans le contrat de voyage à forfait et revêtant un caractère imprévisible et irrésistible. Si l'inexécution est due à la faute du client, celui-ci ne pourra prétendre à aucun dédommagement. EXOTISMES ne pourra être tenue pour responsable de la bonne exécution de tous éléments extérieurs au contrat et contractés directement par le client soit sur place soit avant le départ.

Il est par ailleurs précisé que les prestations non facturées en France (activités sportives, excursions, autres) relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits d'EXOTISMES, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière et/ou du Règlement communautaire N° CE 261/2004 du 11/02/2004. Lorsque la responsabilité des transporteurs aériens sera engagée à l'occasion de dommages subis par les clients, EXOTISMES ne saurait voir sa responsabilité engagée au-delà des limites de responsabilité de ses prestataires telles que définies par les conventions internationales ou les règlements communautaires. Tous les bagages, valeurs et objets précieux sont transportés aux risques et périls des participants et nous ne pouvons, en aucun cas, en assumer la responsabilité non plus celle ayant trait à la réglementation douanière propre à chaque pays.

EXOTISMES attire l'attention de son aimable clientèle sur le fait qu'elle ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des objets oubliés et qu'elle ne se charge pas de leur recherche ou rapatriement. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi.

Enfin, Exotismes ne pourra voir sa responsabilité engagée au cas d'interruption du séjour résultant de l'attitude du client qui ne respecte pas les règles et consignes de sécurité, le règlement intérieur des hôtels ou fait preuve d'incivisme.

15. DONNEES PERSONNELLES :

Conformément à la loi informatique, le client disposera d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relative aux informations nominatives le concernant que la société EXOTISMES pourra être amenée à traiter pour les besoins de son activité. Ces informations sont susceptibles d'être transmises tant à l'Etranger qu'à des prestataires de services et divers fournisseurs qui rentrent dans la composition et la gestion du voyage. Tout client dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

16. ASSURANCES :

Aucune assurance n'est comprise dans les forfaits. Le client pourra toutefois souscrire l'assurance optionnelle voyage Exotismes Multirisques.

Conditions détaillées sur le site : www.exotismes.fr dans la rubrique «assurances»

Vous pouvez souscrire cette assurance à l'inscription ou, au plus tard, jusqu'à 40 jours avant le départ si vous avez acheté votre voyage à l'avance.

En cas d'annulation du voyage par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable ni cessible.

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

En cas d'obligation de rapatriement pour quelque cause que ce soit, Exotismes insiste sur le fait que les frais en découlant ne seront pas pris en charge par celle-ci du fait de l'information délivrée et du devoir de conseil respecté. Il est vivement conseillé de souscrire une assurance Multirisques assistance rapatriement.

17. DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu avec EXOTISMES est soumis au Droit Français.