

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

## 1. VOYAGE SUR MESURE / CIRCUITS ACCOMPAGNES - INSCRIPTION

### 1.1. Voyage sur mesure

Voyageurs du Monde (VDM) vous propose de construire votre voyage selon vos envies et met 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 par téléphone ou par correspondance à l'une ou l'autre de nos agences ou directement sur notre site [www.vdm.com](http://www.vdm.com), rubrique "voyage sur mesure" / demande de devis. Généralement dans un délai de 48 heures (via Internet), un conseiller voyageur 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 10 - Tarif, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Voyageurs du Monde pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, dans son délai de validité, vous pourrez vous inscrire, soit sur le site Internet [www.vdm.com](http://www.vdm.com), rubrique "Espace clients" en saisissant le code identifiant et le mot de passe indiqués sur le devis Voyageurs du Monde et en validant les conditions générales et particulières de vente Voyageurs du Monde, soit dans l'une de nos agences ou par courrier en paraphant et signant le devis, le bulletin d'inscription et les conditions générales et particulières de vente, qui vous seront communiqués.

### 1.2. Circuits accompagnés

Vous pouvez vous inscrire sur l'un de nos circuits accompagnés proposé en brochure ou sur le site [www.vdm.com](http://www.vdm.com). Le prix total de votre voyage sera celui diffusé en brochure ou sur le site, en fonction des dates de votre voyage et vous pourrez vous inscrire notamment en retournant le bulletin d'inscription détachable inséré dans notre brochure "Circuits accompagnés". 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. 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 Voyageurs du Monde, qui vous préparera un devis. Pour vous inscrire, les démarches seront identiques à celles du voyage sur mesure, ci-dessus (1.1).

### 1.3 - Inscription

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Voyageurs du Monde du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé ou de la validation du BI via notre site par la procédure d'inscription en ligne.

### 1.4 – Modalités de paiement - factures

1.4.1. Pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Voyageurs du Monde d'un acompte de 35% du montant total du voyage.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

A moins de 15 jours de la date du départ le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces/chèques-cadeaux du groupe Voyageurs du Monde

- Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 50 € seront facturés par dossier.
- La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé sur nos circuits accompagnés est possible si la demande de modification est faite lors de l'inscription. En dehors du prix des prestations

complémentaires, des frais de 150 € par personne seront facturés.

- L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduirons de la facture d'Acompte du voyage.
- L'achat de vols intérieurs sans prestations terrestres et/ou sans vol international entraîne la facturation de frais de réservation pour un montant de 50 € par personne.
- A l'exclusion des voyages en France, tous achats de prestations terrestres sans transport aérien international donneront lieu à la facturation de frais de 50 € par personne.
- Voyageurs du Monde peut vous proposer de réserver des hôtels non référencés dans ses brochures et autres supports de son offre de voyages (site Internet, presse...). Nous pourrions être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués par ces prestataires compris entre 15 € à 80 € par personne en complément du prix de la prestation hôtelière.
- 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 voyage (bulletin d'inscription).

1.4.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (Acompte, solde du prix ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ) :

- dans toutes nos agences : par carte bancaire, chèque (uniquement pour toute inscription à plus de 15 jours de la date du départ) et, dans la limite prévue par l'article L 112-8 du Code Monétaire et Financier, en espèces ou "chèques cadeaux du groupe Voyageurs du Monde" ou ;
- par correspondance : par chèque libellé à l'ordre de Voyageurs du Monde, accompagné du bulletin d'inscription 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 bulletin d'inscription. L'autorisation de prélèvement automatique pour le solde du prix total du voyage impliquera un prélèvement sur votre compte, 35 jours avant la date du départ ; ou
- sur le site [www.vdm.com](http://www.vdm.com), rubrique "Espace Clients" par carte bancaire, en accédant à votre dossier de voyage en saisissant le code identifiant et le mot de passe mentionnés sur votre devis.

1.4.3. Dès votre paiement de l'Acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Voyageurs du Monde vous adresse, dès que possible et au plus tard dans un délai de 8 jours, une facture. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 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 4 ci-après.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

## 2. INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1 - 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, est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Pour tout voyage à destination ou devant transiter par les Etats-Unis d'Amérique, nous vous invitons à vérifier que vos passeports et situation personnelle vous permettent d'entrer aux Etats-Unis d'Amérique. Voyageurs du Monde délivre

ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Voyageurs du Monde.

Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

Voyageurs du Monde ne pourra, 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.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Frais d'obtention de visas : les passeports sont à remettre à Voyageurs du Monde au minimum 40 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Voyageurs du Monde de 25 € à 50 € (selon la destination), auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Voyageurs du Monde de 50 € à 200 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport.

### 2.2 - Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères

Voyageurs du Monde vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr), rubrique "Le Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères). Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller-voyageur chez Voyageurs du Monde.

Voyageurs du Monde attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement. Voyageurs du Monde peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

## 3. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription.

Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article 4.

## 4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Voyageurs du Monde, par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'envoi de la LRAR qui sera

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

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.

## 4.1. Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (4.3)

- plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du montant total des prestations, avec un minimum de 100 € par personne. Ces sommes ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous vous proposons.
- de 60 à 31 jours avant la date de départ : 15 % du montant total des prestations, avec un minimum de 200 € par personne.
- de 30 à 21 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.
- de 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- de 13 à 7 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.
- moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

## 4.2. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (4.3)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le voyageur qui annule sur :

- Le prix des prestations nominatives (billets d'avion...) et non consommées du voyage à la date de l'annulation, Et
- La quote part des prestations partagées du voyage qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs.

- En cas d'annulation, Voyageurs du Monde demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets de passage aérien émis et remis à chaque client, sauf pour les billets électroniques.

## 4.3. Cas particuliers:

- 100 % de frais d'annulation dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels, en particulier pour tous les hébergements exclusifs du groupe Voyageurs du Monde (bateaux sur le Nil : Steam Ship Sudan et La Flaneuse du Nil, Les Camps Nomades au Maroc et en Mauritanie, la Villa Nomade à Marrakech et la pousada Villa Bahia au Brésil).
- 100 % de frais d'annulation pour tous les billets émis. Nous sommes contraints d'émettre les billets d'avions au plus tard à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de l'inscription. Si la date de départ se situe pendant la période de vacances scolaires françaises (toutes zones), les billets d'avion seront immédiatement émis.
- Voyageurs du Monde peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur votre devis. Les autres dispositions des présentes continueront de s'appliquer.
- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Voyageurs du Monde pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Voyageurs du Monde 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 ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## 5. TRANSPORT AÉRIEN

### 5.1 – Compagnies aériennes

Voyageurs du Monde vous communiquera 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, Voyageurs du Monde s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Voyageurs du Monde s'engage 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) ou demandée à votre conseiller-voyageur chez Voyageurs du Monde.

### 5.2 – Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. 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. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Voyageurs du Monde, retards ou annulations ou grèves extérieures à Voyageurs du Monde, 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 5 ci-dessus. Voyageurs du Monde ne remboursera 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. Le service Clients de Voyageurs du Monde pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

### 5.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/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 voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez Voyageurs du Monde et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Voyageurs du Monde ne remboursera pas les frais induits.

## 6. ASSURANCES

Voyageurs du Monde vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site [www.vdm.com](http://www.vdm.com)

et vous sera remis préalablement à votre inscription en agence. 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. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement Gan Mutuaide afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par Voyageurs du Monde ni par l'assureur.

### 6.1 – Contrat Circuits n°78 553 664 - GAN MUTUAIDE

Voyageurs du Monde inclus dans le prix de ses circuits accompagnés une assurance incluant des garanties assistance et rapatriement. Si vous souhaitez ne pas en bénéficier, malgré nos recommandations, nous déduisons 12 ? par personne du montant total des prestations de votre voyage.

### 6.2 – Contrats Assistance Plus n° 78 553 660 – GAN MUTUAIDE

Nous vous proposons une assurance avec des garanties d'assistance étendues (rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurance bagages, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par Mutuaide) pour le rapatrié et son conjoint). Cette assurance est facturée 1,5 % du montant total des prestations (rubrique du bulletin d'inscription).

### 6.3 – Contrat Tranquillité carte bancaire n°78 553 662 – GAN MUTUAIDE

Si vous payez votre voyage avec une carte bancaire multiservices : Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Premium, à l'exclusion des autres types de cartes bancaires, nous vous proposons, quelles que soient les garanties d'assurance incluses dans votre carte, de bénéficier de l'ensemble des garanties du Contrat Tranquillité n° 78 553 659 ci-dessous. Cette assurance est facturée 2,3% du prix du voyage (voir "TOTAL" dans la rubrique "Prix" du bulletin d'inscription).

### 6.4 – Contrat annulation n°78 553 661 GAN - MUTUAIDE

La garantie d'assurance annulation n'est pas incluse dans le prix de nos voyages. Elle n'est pas obligatoire mais nous vous la recommandons vivement. Elle doit être souscrite en même temps que l'inscription. Elle n'est valable qu'en cas d'annulation intervenue avant la date du départ du voyage et pour une liste précise d'événements. Une franchise de 30 ou 75 €/pers. est appliquée, en fonction de la cause de l'annulation. Cette assurance est facturée 2,8 % du montant total des prestations. En cas d'annulation, vous devez immédiatement informer Voyageurs du Monde, par lettre recommandée avec accusé de réception, ainsi que la compagnie d'assurance. Vous recevrez de la compagnie d'assurance, un dossier à constituer et à lui retourner directement.

### 6.5 – Contrat Tranquillité n°78 553 659 – GAN MUTUAIDE

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance qui comprend des garanties étendues (annulation, rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger, frais de recherche et de secours, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurances bagages y compris le matériel sportif, dédommagement en cas de retard aérien, voyage de compensation égal à votre voyage (en cas de rapatriement médical assuré par Mutuaide) pour le rapatrié et son conjoint, le cas échéant assistance complémentaire aux personnes (aide ménagère, garde d'enfants...) en cas de rapatriement au cours du voyage). Cette assurance est facturée 3,8 % du montant total des prestations.

### 6.6 – Contrat Vols secs n°78 553 663 – GAN MUTUAIDE

Nous vous proposons une assurance au titre de l'achat de billets d'avion sans autres prestations. Cette assurance comprend les garanties suivantes (annulation, rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger, assistance

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

juridique). Cette assurance est facturée 25 € par personne.

## 6.7. Procédure de déclaration de sinistre assurance

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez contacter :

MUTUAIDE Assistance, Service Gestion,  
8-14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex.  
Tél. : +.33.(0)1.45.16.43.21- Fax. : +.33.(0)1.45.16.63.92,  
en précisant le numéro du contrat :

- Contrat Circuits n°78 553 664,
- Contrat Assistance plus n° 78 553 660,
- Contrat annulation n° 78 553 661,
- Contrat tranquillité n° 78 553 659,
- Contrat Tranquillité carte bancaire n°78 553 662,
- Contrat Vols secs n°78 553 663.

Pour toute demande d'assistance 24h/24, 7/7.

Tél. : de France 01.45.16.43.21

depuis l'étranger +33.(0)1.45.16.43.21 – Fax. :

+33.(0)1.45.16.63.92

Par mail : assistance@mutuaide.fr

## 7. RECONFIRMATION

Les clients voyageant seuls doivent obligatoirement reconfrimer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date de celui-ci, faute de quoi leur réservation ne serait pas maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

## 8. MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire

## 9. ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans les brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...), pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 22 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerons également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

## 10. TARIFS

A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Voyageurs du Monde s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquiescer de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

## 11. PRESTATIONS TERRESTRES

### 11.1 Prestations non utilisées/modifications

Voyageurs du Monde vend des prestations terrestres. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Voyageurs du Monde. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

### 11.2 Précisions sur les circuits accompagnés

#### 11.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits accompagnés", le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément au moment du règlement du solde.

Prix base 3 personnes : chambre double+un lit d'appoint (ce service n'étant cependant pas confortable pour les adultes, nous vous conseillons alors la chambre individuelle). Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

#### 11.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

## 12. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme, Voyageurs du Monde ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Voyageurs du Monde tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Voyageurs du Monde, incidents techniques extérieurs à Voyageurs du Monde, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, 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 ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Voyageurs du Monde se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

## 13. RÉCLAMATIONS

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à Voyageurs du Monde - Service clients -55, rue Sainte-Anne 75002 Paris, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

## 14. INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi "Informatique et libertés"). Ces données sont destinées à Voyageurs du Monde mais elles peuvent être transmises à des tiers.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à Voyageurs du Monde - Service Clients, 55 rue Sainte Anne, 75002 Paris.

Conditions particulières mises à jour le 5 août 2009.

## VOYAGEURS DU MONDE

S.A. au capital social de 3 691 510 e  
55, rue Sainte-Anne, 75002 Paris  
Tél. : 08 92 23 56 56 (0,34 ? ttc/mn)  
Fax : 01 42 86 17 88

RCS Paris 315459016  
Licence d'Etat N°075950346

Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :  
GAN Eurocourtage n°86 342 744  
4-6, Avenue d'Alsace, 92033 La Défense Cedex  
Garantie financière : Association Professionnelle  
de Solidarité 15, avenue Carnot 75017 Paris

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## Reproduction littérale des articles R. 211-5 à R.211-13 du Code du Tourisme conformément à l'article R 211-14 du Code du Tourisme.

**Art. R. 211-5** Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Art. R. 211-6** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt-et-un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R.211-13.
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.
- 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.

**Art. R. 211-7** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. R.211-8** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utili-

sés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Le nombre de repas fournis ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-10 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que axes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R.211-6.

**Art. R.211-9** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. R.211-10** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement

du prix figurant au contrat.

**Art. R.211-11** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Art. R. 211-12** Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. R. 211-13** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R.211-6.

Conditions générales de vente mises à jour le 30 juin 2007.

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales de vente, la version disponible sur le site [www.vdm.com](http://www.vdm.com) prévaudra.

## VOYAGEURS DU MONDE

55, rue Sainte-Anne  
75002 Paris  
Tél. : 0892 23 56 56 (0,34 € TTC/min)  
Fax : 01 42 86 17 88  
S.A. au capital social de 3 691 510 euros  
RCS Paris 315459016  
SIRET : 31545901600046  
Licence d'État N°075950346

Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :

GAN Eurocourtage n°86 342 744

4-6, avenue d'Alsace  
92033 La Défense cedex

Garantie financière :

Association Professionnelle de Solidarité,  
15, avenue Carnot  
75017 Paris