

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES DE VOYAGES OU DE SEJOUR

Préambule :

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont régies par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 (JO du 14 juillet 1992) codifiée aux articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme et le décret n°94-490 du 15 juin 1994 (JO du 17 juin 1994), codifié aux articles R.211-1 à D.211-24. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux voyages qu'il a choisis et les avoir acceptées, grâce à nos devis ou brochures, qui lui ont été fournis préalablement à la conclusion de son contrat de voyage. Les représentants de groupes, d'agences de voyages ou de Comités d'Entreprises s'engagent à transmettre à leurs membres tous les éléments d'information précontractuelle contenue dans le contrat transmis par REFLETS D'AILLEURS y compris les présentes conditions dans leur intégralité. Toute modification des présentes conditions et informations sera communiquée par écrit aux clients et aux agences de voyages clientes.

En vertu de l'article R211-14 du Code du Tourisme, les articles R211-5 à R211-13 dudit code sont reproduits au titre des présentes Conditions Générales de Vente de REFLETS D'AILLEURS, en sa qualité de personne morale délivrant des prestations visées à l'article L.211-1 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contrares figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Art. R211-5 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Art. R211-6 - 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 utilisés ; 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 R211-10 du présent décret ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après ; 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. R211-7 - 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. R211-8 - 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 utilisés, 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 R211-10 ci-après ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes 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 R211-6 ci-dessus ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ; 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. R211-9 - 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. R211-10 - 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 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-11 - 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, l'acheteur peut, sans préjudice 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. R211-12 - 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 préjudice 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. R211-13 - 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 préjudice 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.

Art. L. 156-1 - le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible sur son site internet, sur ses conditions générales de vente ou de service, sur ses bons de commande ou sur tout autre support adapté.
<http://www.mtv.travel/>
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES DE VOYAGES OU DE SEJOURS

REFLETS D'AILLEURS – 7-9 rue Georges Huchon - 94300 Vincennes ; Capital : 15.000 € SAS ; Immatriculation Atout France : Article R. 211 du code du tourisme immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours au numéro suivant IM094120010 ; Garant : APST, 15 avenue Carnot - 75017 - Paris (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, Organisme de garantie collective prévu la loi 92-645 du 13/07/1992). L'APST garantit la totalité des fonds déposés ; Assureur : HISCOX Europe - HISCOX France, 19, rue Louis le Grand - 75002 Paris.. Police numéro : PRC0076153.

Les conditions particulières ci-après sont applicables aux relations entre REFLETS D'AILLEURS et ses clients : elles précisent et complètent les conditions générales de la vente de voyages ou de séjours ci-dessus. Elles peuvent être modifiées par REFLETS D'AILLEURS avant la conclusion du contrat de voyage en vertu de l'article R.211 du Code du Tourisme.

Art. 1 – Les renvois du contrat ci-joint sont interprétés et appliqués de la manière ci-dessous définie :

1. Client de REFLETS D'AILLEURS : Le client ainsi désigné reconnaît être le seul interlocuteur de REFLETS D'AILLEURS et reconnaît qu'il n'existe aucune relation contractuelle entre REFLETS D'AILLEURS et chacun des membres du groupe participant au voyage. Il s'engage à en informer les participants au voyage.

2. Contrat : il est calculé en multipliant le nombre de participants par le prix par personne. Il est susceptible de modification en cas de variation du nombre des participants, acceptée par REFLETS D'AILLEURS et de modification du prix forfaitaire, pour les motifs énoncés au paragraphe 4 et 5.

3. Nombre de participants : la fixation contractuelle d'un nombre de participants incluant éventuellement des participations gratuites est effectuée de façon ferme et définitive lors de la signature. Le cocontractant s'engage à faire connaître à REFLETS D'AILLEURS au plus tard 45 jours avant le départ, le nom des participants au voyage et leur répartition en chambre simple ou double en précisant le nom des personnes partageant la même chambre ou cabine. Le client s'engage à régler à REFLETS D'AILLEURS la somme correspondant au nombre de participants prévus et ce, même si ce nombre n'est finalement pas réalisé. Toute modification sur quelque élément que ce soit doit faire l'objet d'un écrit signé par les deux cocontractants. REFLETS D'AILLEURS, devant communiquer aux Compagnies Aériennes ou aux Transporteurs le nom des participants et la répartition par chambre afin de pouvoir obtenir les billets d'avion ou cabines nécessaires, s'engage à déployer ses meilleurs efforts pour pouvoir garantir au cocontractant le nombre de places ou la répartition en chambre souhaitée, au cas où le cocontractant ne lui aurait pas fourni les renseignements nécessaires, dans le délai fixé ci-dessus, impératif. Dans l'hypothèse où le client n'aurait pas satisfait à son obligation de transmettre à REFLETS D'AILLEURS, 45 jours au moins avant le départ prévu, le nom des participants au voyage et leur répartition en chambre simple ou double, le client s'engage expressément à régler soit les frais d'annulation des personnes qui prendraient la décision d'annuler leur participation au séjour, soit le coût des suppléments éventuels entraînés par la non-fourniture dans les délais prescrits de la liste des participants et de la répartition prévue ci-dessus.

4. Prix : le prix forfaitaire est fixé par participant au voyage pour l'ensemble des prestations convenues. Cependant, conformément aux conditions générales de vente, ce prix pourra être révisé selon la clause 5 ci-après (article R211-10 Code du tourisme reproduit aux Conditions Générales de Vente) ou modifié pour les motifs prévus au paragraphe 4.

5. Révision de prix : Les prix indiqués dans nos contrats ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur à la date du devis. En cas de modification de l'une ou l'autre de ces données, REFLETS D'AILLEURS pourra modifier ses prix de vente, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- La variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport notamment en cas de hausse de carburant, sera intégralement répercutée dans la facture de solde.
- La variation du taux de change ainsi que stipulée dans le contrat.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse ou à la baisse des prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir à moins de 30 jours avant la date prévue du départ.

6. Paiement : Un acompte de 13520 €, soit 40% du montant total du voyage, est demandé à l'inscription par chèque ou virement accompagné du contrat dûment signé. Dans le cas de l'envoi d'un acompte sans le contrat, le contrat est tacitement accepté par le client. Le paiement du solde du montant total du voyage devra être effectué par chèque ou virement au plus tard un mois avant la date de départ. Si le versement n'a pas lieu à la date convenue, le voyage peut être considéré par REFLETS D'AILLEURS comme étant annulé, à sa discrétion et le client encourt de ce fait les frais d'annulation tels que prévus ci-dessous. Au cas où REFLETS D'AILLEURS aurait accepté le versement d'un acompte inférieur à celui mentionné ci-dessus, les frais d'annulation survenant plus de 60 jours avant le départ donneraient lieu à retenue au profit de REFLETS D'AILLEURS du montant total de l'acompte initialement demandé.

7. Transport aérien : le contrat indique la nature du vol prévu (vol régulier, ou vol charter dit "spécial"), ces vols pouvant donner lieu à des escales. Les pré- et post-acheminements font l'objet de mentions séparées au contrat et ne sont pas toujours possibles. Durée du voyage : les durées indiquées Paris/Paris ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien au nombre de nuitées incluses dans le voyage, transport compris. Des modifications d'heures et de dates peuvent intervenir tant au départ qu'à l'arrivée, imposées par les compagnies aériennes et entraînant une diminution ou une prolongation

des premiers et derniers jours du voyage. Les horaires des vols charters ne sont communiqués par contrat que quelques jours avant le départ, par tous moyens (fax, e-mail, téléphone), ne sont pas contractuellement garantis et peuvent être modifiés, même après confirmation. En cas de retard ou d'allongement du temps de transport dus au transport aérien, REFLETS D'AILLEURS interviendra auprès de la compagnie aérienne pour qu'elle prenne en charge les frais d'hébergement et de restauration. Bagages : REFLETS D'AILLEURS vous conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels, etc.) ni médicaments dans vos bagages enregistrés pour voyager en soute. Dans le cas contraire, nous vous conseillons d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, n'oubliez pas de faire dès votre arrivée une déclaration auprès de la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage aurait dû vous être délivré. Vous devez fournir en sus de cette déclaration : les billets d'avion, le bon de commande, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie. Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés lors de votre séjour et que nous ne nous chargeons pas de leur recherche et rapatriement. Leur surveillance incombe aux clients. D'autre part, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets considérés comme dangereux.

8. Hébergement : La liste des noms d'hébergements (hôtels ou bateaux) donnée à titre indicatif n'est donc pas définitivement fixée lors de la signature du contrat de voyages, qui oblige REFLETS D'AILLEURS uniquement quant à la catégorie et la localisation de l'hébergement. Le client est informé que la catégorie de son hébergement est mentionnée par référence aux normes locales de la destination fixées par les autorités touristiques compétentes. Chambre individuelle : toute personne voyageant seule se verra logée en chambre individuelle et devra s'acquitter d'un supplément lors de la conclusion du contrat. Les chambres individuelles sont traditionnellement plus exigües, en nombre limité et parfois moins bien situées dans l'hôtel ; Chambre double : elle comporte deux lits jumeaux ("chambre" twin"), et parfois un lit double ; Chambre triple ou quadruple : cette possibilité n'est pas disponible dans tous les pays et le client en sera informé avant de conclure le contrat. Dans la plupart des hôtels, les chambres triple et quadruple correspondent à une chambre double avec un ou deux lits d'appoint (parfois lit de camp ou lit pliant) supplémentaire le plus souvent destinés à des enfants : la surface et le confort initialement prévus pour deux personnes en seront réduits d'autant ; Occupation des chambres : selon les usages de l'hôtellerie internationale, les clients doivent libérer leur chambre avant midi le jour du départ et quelle que soit l'heure du départ. A l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 14h00, quelle que soit l'heure d'arrivée ; Premier service : il s'agit du premier service de restauration assuré dans le cadre du voyage fourni par REFLETS D'AILLEURS et il ne s'agit donc pas des repas inclus dans le coût des prestations offertes par la Compagnie Aérienne ; Dernier service : il s'agit du dernier service de restauration assuré dans le cadre du voyage fourni par REFLETS D'AILLEURS et il ne s'agit donc pas des repas inclus dans le coût des prestations offertes par la Compagnie Aérienne ; Pouroires : les pouroires aux guides et aux chauffeurs ne sont jamais inclus dans le prix sauf indication contraire, et sont laissés à l'appréciation des clients. Certains professionnels sont principalement rémunérés grâce aux pouroires récoltés en fin de circuit, mais peuvent l'annoncer en début du circuit selon les usages locaux.

9. Annulations : En cas de force majeure, les pénalités consécutives à une annulation et présentées ci-après ne pourront être appliquées. En cas de troubles importants (actes violents, attentats, explosions, etc.) sur le pays et si le quai d'Orsay interdit expressément cette destination, le voyage sera annulé sans aucun frais, quel que soit la date de départ et l'acompte reporté sur une autre destination desservie par la compagnie aérienne du contrat de voyage initial.

Toute annulation totale ou partielle du groupe entraînera des frais au profit de REFLETS D'AILLEURS selon le barème suivant (sauf cas de force majeur tel qu'indiqué ci-dessus) :

Annulation partielle pour les Week-ends, Séjours, Circuits.

- Plus de 120 jours avant le départ : 15% du prix total du voyage.
- Entre 119 et 60 jours avant le départ : 30% du prix total du voyage.
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage.
- Entre 29 et 20 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage
- Moins de 20 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

Annulation partielle pour les croisières.

- Plus de 120 jours avant le départ : 20% du prix total du voyage.
- Entre 119 et 70 jours avant le départ : 30% du prix total du voyage.
- Entre 69 et 31 jours avant le départ : 70% du prix total du voyage.
- Moins de 30 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

Seront considérés comme des annulations survenant moins de 14 jours avant le départ, la non présentation d'un passager le jour du départ ou sa présentation sans les documents de voyage, passeport, carte d'identité, visa, carnet de vaccination et autres pouvant être nécessaires pour la réalisation du voyage concerné.

Annulation totale du groupe

- Plus de 60 jours avant le départ : la totalité de l'acompte.
- Entre 59 et 45 jours avant le départ : 50% du prix total du voyage.
- Moins de 44 jours avant le départ : 100% du prix total du voyage.

10. Responsabilité : REFLETS D'AILLEURS ne peut être tenu pour responsable des cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au présent contrat ou encore du fait du client ayant entraîné une inexécution totale ou partielle des prestations prévues. En conséquence, REFLETS D'AILLEURS ne peut être tenu responsable d'éventuelles annulations ou inversion de visite entraînant la modification des programmes annexés au contrat, qui seraient imposées, sur place, par les pouvoirs publics notamment pour des raisons administratives, politiques ou de sécurité. La responsabilité de REFLETS D'AILLEURS du fait de ses prestataires est limitée en fonction de l'appréciation de la responsabilité de ces derniers, selon leur droit local ou toute convention internationale applicable.

11. Formalités : REFLETS D'AILLEURS fournira uniquement pour les ressortissants français les informations disponibles à propos des formalités administratives et sanitaires obligatoires pour le franchissement des frontières mais ne sera pas responsable de leur obtention sauf indication contraire du contrat. REFLETS D'AILLEURS ne délivre pas d'informations relatives aux documents établissant l'identité des clients ni leurs conditions d'obtention. Les participants devront avoir soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au(x) pays de destination. Si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ du fait du client, empêchant la réalisation du voyage, le montant du voyage ne pourrait être remboursé pour le participant concerné. Pour les étrangers, y compris les ressortissants d'autres pays de l'Union Européenne, le client devra par lui-même s'informer auprès des autorités consulaires, et effectuer les démarches d'obtention de visas éventuellement requis. Des modifications sont susceptibles d'intervenir entre la publication des brochures de REFLETS D'AILLEURS et la date de départ, et REFLETS D'AILLEURS fera son possible pour transmettre à ses clients toute information accessible aux agences de voyages.

12. Suspension ou Résiliation du contrat : En cas de force majeure, à savoir tout événement extérieur aux parties présentant à la fois un caractère imprévisible et irrésistible qui empêche soit le client, soit REFLETS D'AILLEURS d'exécuter tout ou partie des obligations prévues dans le présent contrat, le départ peut être repoussé après accord des compagnies aériennes et des prestataires terrestres. Une réactualisation du prix peut intervenir en fonction des nouvelles dates de départ.

13. Aptitude à certains voyages : REFLETS D'AILLEURS invite les clients à se reporter au descriptif de certains voyages, circuits ou séjours qui, dans certains cas, exige une condition et une autonomie physiques particulières des participants, avant de choisir leur destination. Pour entrer dans certains pays, merci de vérifier les formalités sanitaires auprès de l'Institut Pasteur au numéro de téléphone suivant : 01.45.68.81.98.

14. Assurances : Les programmes de REFLETS D'AILLEURS n'incluent généralement pas l'assurance annulation qui doit être souscrite en sus. REFLETS D'AILLEURS recommande vivement la souscription de ce contrat. À défaut, REFLETS D'AILLEURS serait déchargée de toute responsabilité ; aucune réclamation ou demande de remboursement n'étant susceptible d'être prise en compte en cas d'annulation ou de problème de vol sur place. Toutes annulations motivées par un justificatif donneraient lieu à la retenue du montant du cout l'assurance annulation.

15. Litige/Réclamation : la compétence exclusive est donnée aux Tribunaux de NANTERRE pour tout contentieux relatif à l'exécution du présent contrat. Toute réclamation devra être effectuée par le client par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais sur place ou dans le mois suivant la fin des prestations, accompagnée de toute pièce justificative. Tout dossier incomplet ou envoyé au-delà du délai d'un mois ne pourra faire l'objet d'un traitement rapide et efficace.