

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Préambule

La société CONTRASTES, SAS au capital de 8.200 €, RCS Nice 432 397 792 dont le siège social est situé à NICE 06000 1 rue de la Buffa, immatriculée au Registre Atout France n° IM 006100052 propose des Prestations touristiques (séjours sportifs, golifiques, croisières, circuits etc.) ou événementielles à destination de particuliers individuels ou en groupes et d'entreprises.

CONTRASTES utilise ses marques : Contrastes-Voyages, Contrastes-Croisières, Contrastes-Events, Contrastes-Corporates, Contrastes-Running, Plein Swing-Voyages.

La responsabilité civile professionnelle de CONTRASTES est assurée auprès de la compagnie HISCOX contrat n°RCP0241001.

La garantie financière est fournie par l'APST 87-89 rue de la Boétie 75008 PARIS.

Les présentes Conditions Particulières de Vente «(les « CPV ») définissent les conditions de vente des Prestations proposées par CONTRASTES. Les CPV sont portées à la connaissance du Voyageur avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions spécifiques de paiement et d'annulation notamment, propres à certaines Prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable de la Prestation complèteront ou prévaudront sur le texte général des CPV.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication sur le Site ou communication au Client, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (i-e les conditions de transport et le déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage et aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux article R. 211-5 et L. 211-9 du Code du Tourisme. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions, téléchargeables ou imprimables grâce au lien ci-dessous, ainsi que des descriptifs plus spécifiques de la prestation choisie sur le Site. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le Client aura pour effet sa renonciation à tout usage ou bénéfice des Prestations proposées par CONTRASTES.

Les présentes CPV sont à jour dès leur publication en ligne ou leur communication au Voyageur et annulent et remplacent toute version antérieure.

En confirmant leur Commande, les Voyageurs reconnaissent avoir lu et compris les CPV et acceptent d'être liés par elles.

Blocage des coordonnées téléphoniques - Absence de droit de rétractation

En vertu des articles L.221-28-12° et L. 221-2-5° et 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport de biens, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ainsi qu'aux contrats de forfaits touristiques et de transport de passagers. Une fois le contrat de voyage validé, la rétractation n'est pas possible et le Voyageur pourra seulement résoudre (annuler) son contrat, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation.

Si ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Voyageur a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique : <http://www.bloctel.gouv.fr/> ou par courrier adressé à Worldline – Service Bloctel -CS 61311 – 41013 Blois cedex.

Les présentes Conditions Particulières de Vente entrent en vigueur dès leur publication sur le Site.

Définitions

- **L'Agence ou Nous:** l'agence de voyage CONTRASTES ou le site Internet www.contrastes.com
- **Client ou Voyageur :** toute personne effectuant une visite du Site pour y effectuer une Commande de Prestations.
- **Commande/réservation :** tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client.
- **Contrat :** contrat de voyage comportant les caractéristiques essentielles de la Prestations achetée et les clauses légales obligatoires ;
- **Devis, Offre préalable :** proposition de voyage formulée par l'Agence de voyages selon la demande du Client et répondant à l'obligation d'information préalable de l'article R.211-4 du Code du Tourisme ;
- **Descriptif :** fiche descriptive des caractéristiques de chaque Prestation publiée sur le Site et constituant une partie de l'information préalable communiquée aux Clients.
- **Forfait touristique :** n o t a m m e n t l a c o m b i n a i s o n d'au moins deux services de voyage parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules et des services touristiques, vendue à un prix tout compris ou total de plus de 24h ou incluant une nuitée ou toute prestation annoncée ou vendue sous l'appellation « forfait » ou une dénomination similaire (package, combiné ...) ;
- **Prestation :** service de voyage tel que décrit sur le site et fourni au Client
- **le Site :** www.contrastes-running.com
- **Transport sec :** transport (aérien, terrestre ou ferroviaire) vendu seul et n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.
- Vol spécial : **ou vol charter, par opposition à vol régulier, vol affrété par un tour-opérateur.**

Modalités de réservation

1.1. Inscription en agence ou à distance

- Selon les dispositions de l'article 1369-8 du Code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du Contrat.
- Le Client formule sa demande selon les Prestations proposées par l'Agence et reçoit un Devis.
- Le Client et Contrastes confirme la Commande par email et CONTRASTES édite le Contrat ; la commande ne sera définitive qu'après encaissement de l'acompte ou du paiement et acceptation des Conditions Particulières de Vente par le Client.

1.2. Inscription en ligne sur le site www.Contrastes-Running.com

- le Client effectue une recherche sur le Site, choisit une Prestation et accède à son descriptif par un clic.
- le Client s'inscrit sur le Site en renseignant les informations nécessaires à son identification, ses nom et prénom, date de naissance, adresse postale et e-mail. Le Client doit veiller à remplir correctement les champs (adresse électronique, nom/prénom) afin d'éviter toute erreur dans la Réservation. le Client assume l'entière responsabilité d'éventuelles erreurs de saisie qui génèreraient une mauvaise exécution ou une impossibilité d'exécution de la prestation.
- le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.
- le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC affiché.
- le Client accepte les Conditions Particulières de Vente en cochant la case prévue à cet effet sur le Site et valide définitivement sa commande.
- le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 2.2 ci-dessous.
- l'Agence adresse au Client un courrier électronique de confirmation de commande comportant les caractéristiques de la Prestation achetée et constituant le Contrat.

2. Prix et conditions de paiement

2.1. Prix

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur le Contrat ou la confirmation de commande envoyée par l'Agence. Il est exprimé en Euros et TTC.

Pour la vente de Prestations à plus de 30 jours du départ, un acompte de 30% minimum du prix total sera exigé. Le solde doit être réglé à 30 jours du départ au plus tard sans rappel de CONTRASTES.

Pour les ventes de Prestations à moins de 30 jours du départ, le règlement intégral sera exigé au moment de la Réservation.

Le prix des Prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- les services antérieurs à l'enregistrement
- les pré et post acheminements
- les dépenses personnelles, pressing et roomservice
- les pourboires et gratifications diverses
- les assurances spécifiques
- les frais d'envoi de la documentation de voyage
- les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place
- les frais d'excédent de bagages
- les dépenses de téléphone
- les frais de formalités administratives et sanitaires
- les suppléments spéciaux tels que Réveillon ou occasion spéciale
- les frais supplémentaires inconnus lors de la réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme, le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la publication sur le Site.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique souscrite par le Client.

Les prix des Forfaits sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées. Ils comprennent, selon la Prestation fournie : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la Commande, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme. Le Client accepte le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par l'organisateur

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient. Toute modification de prix sera signalée avant la Réservation et confirmés sur le Contrat.

Prix dérisoire

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective de la Prestation, l'Agence peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

2.2. Paiement

Toutes les prestations commandées sont payables uniquement en Euros.

- Un acompte de 30% minimum du montant total du voyage sera demandé pour confirmer la réservation.

Les promotions, les ventes privées ou à départ immédiat et les offres spéciales (ex. Réveillon) sont payables intégralement lors de la réservation.

Dans certains cas, le Contrat précisera que le paiement intégral de certaines prestations, notamment aériennes, est requis dès la confirmation, outre le premier acompte.

- Le solde du prix doit être réglé par le Client au plus tard 30 jours avant le départ, sans rappel

de CONTRASTES.

Le Client peut choisir de payer au moyen des cartes bancaires suivantes :

- Visa
- Eurocard/MasterCard

En vertu de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte et toute opposition pour un autre motif ou afin de contourner l'absence de droit de rétractation constitue un cas de fraude à la carte bancaire. L'intégralité du montant de l'acompte ou de la commande et des frais est débitée sur la carte bancaire du Client lors de la confirmation de la réservation.

L'Agence ne traite pas la collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données qui sont transmises directement à sa banque, conformément à la loi sur la protection des données personnelles. Ces données ne sont utilisées que dans le cadre de la finalisation du Contrat (paiement, remboursement éventuel, frais) et sont cryptées par le serveur sécurisé de la Banque.

Le Client accepte que ses données bancaires soient transmises par l'Agence pour procéder au paiement des Prestations commandées.

CONTRASTES ne demandera jamais au Client d'envoyer l'ensemble des données de sa carte bancaire par email, fax, courrier ou par tout autre canal de communication non sécurisé. Si le Client reçoit une telle demande, nous vous prions de bien vouloir l'ignorer et d'en informer immédiatement CONTRASTES.

Dans le cadre d'une vérification d'identité et pour prévenir toute fraude, le Client pourra toutefois recevoir une demande d'envoi des données de sa carte bancaire (par email, fax ou courrier postal) dont une partie devra être remplacée par des X, accompagnée de la copie de sa pièce d'identité. Une partie des données de sa carte bancaire devra être remplacée par des X. Tous les chiffres, à l'exception des 6 premiers et des 4 derniers, de la face recto de la carte ne doivent pas être reconnaissables.

L'Agence décline toute responsabilité quant aux dommages résultant de l'envoi de données de carte bancaire, pour lequel aucune demande n'a été formulée.

L'obligation d'exécution de la Prestation ne devient définitive pour l'Agence qu'après le complet paiement de la Prestation par le Client : tout défaut ou rejet de paiement pourra entraîner l'annulation du Contrat du fait du Client.

Ne sont pas considérés comme paiement libératoire : la communication d'un numéro de carte bancaire avant accord du centre de paiement, un ordre de virement avant confirmation par la banque du Client.

2.3. Révision de prix

* **Élaboration des prix**

Les prix figurant sur le Site ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

a) Coût du transport, lié notamment au cout du carburant. Les transports internationaux sont payés en euros auprès de nos prestataires aériens.

b) Taxes afférentes aux prestations aériennes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

Les taxes d'aéroport mentionnées sur le descriptif des produits sont celles qui sont connues à la date de publication sur le Site.

c) Taux de change des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date de publication des programmes et descriptifs des Prestations vendues.

* **Variation des prix**

Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, CONTRASTES se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises.

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 8%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

La fluctuation des taux de change ne s'apprécie que sur les prestations facturées en devises à CONTRASTES et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70% du prix total.

- Variation du coût de transport résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, des taxes et redevances sur les services de voyages compris dans le Contrat (taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports ou aéroports. Toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Conséquences.

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance, l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, CONTRASTES informera le client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours et des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

3. Cession du contrat

Le Client peut céder son Contrat à un tiers.

Le Client doit impérativement informer CONTRASTES de la cession du Contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article 5.4 ci-dessous, correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

En cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes CPV.

4. Responsabilité

CONTRASTES est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au Contrat conformément à l'article L.211-16 du Code du Tourisme et est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17- 1 du Code du Tourisme.

Conformément à l'article L.211-16 II du Code du Tourisme, lorsque le Voyageur constate qu'une prestation ne correspond pas au Contrat, et afin de ne pas en subir les conséquences pour la suite du voyage, il doit communiquer toute non-conformité dans les meilleurs au représentant local de CONTRASTES. En cas de réclamation au retour de voyage, il sera tenu compte d'un éventuel défaut de signalement qui peut avoir une influence sur le montant éventuel des dédommagements si un signalement aurait pu éviter ou diminuer le dommage.

Non-conformité d'un service de voyages

Si une non-conformité est signalée et confirmée, CONTRASTES y remédie, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés. Si elle n'y remédie pas, le Client peut, soit y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires, soit réclamer une réduction du prix appropriée, augmentée s'il y a lieu d'une indemnisation complémentaire en cas de dommage distinct, prouvé et justifié.

Non-délivrance d'une part importante des services de voyage

Lorsqu'une part importante des services de voyage commandés ne peut être fournie, CONTRASTES propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres Prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure.

Elle accorde une réduction de prix appropriée si les Prestations proposées sont de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat. Le Client ne peut refuser les prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à celles prévues au Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. Dans ce cas où il est impossible de proposer d'autres prestations, le Client peut prétendre, s'il y a lieu, à une réduction du prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire.

Non-conformité entraînant une perturbation considérable de l'exécution du voyage ou du séjour

Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que CONTRASTES n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, une réduction de prix appropriée, éventuellement augmentée d'une indemnisation complémentaire, en cas de dommage distinct effectivement subi et justifié.

Conformément à l'article L.211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de CONTRASTES est limitée ou exclue si le dommage est imputable au Voyageur, à des circonstances exceptionnelles et inévitables* ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat revêtant un caractère imprévisible ou inévitable.

CONTRASTES ne peut être tenue pour responsable des conséquences de la mauvaise exécution des démarches par le Voyageur :

Enregistrement en ligne et carte d'embarquement

Il appartient au Client de consulter le site Internet de la compagnie aérienne assurant le ou les vol(s) et d'effectuer les modalités de préenregistrement et d'enregistrement obligatoires. Le Client à titre individuel procède à son enregistrement auprès de la compagnie aérienne concernée et obtient sa carte d'embarquement ;

Défaut d'enregistrement

En aucun cas, CONTRASTES ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle du Client qui prend à sa charge la régularisation et le coût de toutes les formalités avant le départ (passeport, visas, vaccination...), y compris pour les enfants. Elles doivent être vérifiées par chacun des participants avant le départ auprès des organismes compétents (consulat, douanes etc.). Le non-respect de ces règlements, le défaut ou l'irrégularité de ces documents engagent la seule responsabilité du Voyageur qui prendra à sa charge les frais occasionnés (ex. : une incohérence entre le nom sur le passeport ou carte d'identité et celui sur le billet d'avion du fait d'un mauvais libellé à l'inscription risque d'entraîner soit l'annulation du vol sans recours, soit une nouvelle émission de billet à la charge du Client).

Le ou les retards subi(s) 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.

Le client est responsable de son titre de transport (billet d'avion ou de bateau), et de ce fait CONTRASTES décline toute responsabilité s'il venait à le perdre.

**Circonstances exceptionnelles et inévitables*

En cas d'annulation ou de modification du Contrat imposée par des circonstances exceptionnelles, imprévisibles ou inévitables telles que : guerres, troubles politiques, manifestations, émeutes, grèves, incidents techniques, paralysie de l'espace aérien ou d'un aéroport, intempéries, catastrophes naturelles, ou pour des raisons de sécurité des voyageurs, ou imposée par une autorité administrative comme le Ministère de l'Europe et des affaires étrangères, aucune indemnité ne sera due au client par CONTRASTES en cas d'annulation ou modification du voyage initialement prévu.

CONTRASTES ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toutes les activités optionnelles réservées directement sur place et non-fournies par CONTRASTES.

CONTRASTES fera ses meilleurs efforts pour satisfaire aux demandes spécifiques concernant les repas (végétarien, allergies alimentaires...), les hébergements et les transports mais ne peut garantir une adaptation totale des demandes.

Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre des hôtels. CONTRASTES n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur ou de médicaments dans les bagages placés en soute, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de CONTRASTES sera limitée conformément aux règles du Code civil relative à la responsabilité des hôteliers.

5. Transport

Transport seul :

Selon l'article L.211-7 du Code du Tourisme, en cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur une ligne régulière non accompagnée de Prestations terrestres, CONTRASTES délivre au Client un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. La responsabilité de plein droit définie à l'article L.211-16 du Code du tourisme ne s'applique pas pour les opérations de réservation ou de vente, conclues à distance ou non, n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code du tourisme et relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière. Dans le cadre de la vente de billets d'avion seuls, CONTRASTES agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client, comme mandataire de la compagnie aérienne, au nom de laquelle elle vend le billet et comme mandataire du Client qui a chargé CONTRASTES de lui fournir un billet. Le contrat de transport aérien matérialisé par la délivrance du billet d'avion est réputé conclu entre le Client et la compagnie aérienne, conformément à l'article L.322- 1 du Code de l'Aviation Civile.

La responsabilité de l'agence au titre de la fourniture de vols secs est soumise au régime des articles 1984 et suivants du Code civil relatifs au mandat, aux termes desquels la responsabilité de CONTRASTES ne pourrait être engagée qu'en cas de faute prouvée dans sa mission de mandataire.

Transport aérien :

Les billets de transport émis par CONTRASTES inclus dans un forfait touristique ne peuvent faire l'objet de demande de remboursement directement auprès des compagnies aériennes.

Information du client sur l'identité du transporteur aérien ; liste noire

Conformément aux articles R.322-3 et suivants du Code de l'Aviation Civile, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. CONTRASTES informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s) au plus tard lors de la conclusion de la vente de transport aérien.

Cette information est fournie sous la forme d'une liste de trois transporteurs maximum par tronçon. En cas de changement de transporteur, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par CONTRASTES, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Liste noire européenne : http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm

Les noms des compagnies aériennes indiquées dans les documents de voyage sont susceptibles de modification.

Les compagnies aériennes utilisées par CONTRASTES sont certifiées par les autorités administratives compétentes et autorisées à desservir le territoire français.

En aucun cas, les frais liés à un horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif ne pourront engager la responsabilité de CONTRASTES ni justifier une annulation sans frais du Contrat de la part du Client.

Responsabilité du transporteur

CONTRASTES attire l'attention du Client sur la limitation de responsabilité des transporteurs aériens par le droit international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que par leurs propres conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande. Ces règles peuvent également limiter ou exonérer la responsabilité de CONTRASTES conformément aux dispositions de l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme.

En cas de retard, surréservation ou annulation de vol, la responsabilité de tous les transporteurs aériens au départ de ou vers l'Union Européenne pour les seules compagnies communautaires, est régie par le Règlement UE 261/2004 du 11 février 2004 qui met à leur charge l'indemnisation forfaitaire - sauf circonstances extraordinaires -, l'assistance et la prise en charge des passagers.

Les horaires de vol

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, le Voyageur recevra en temps utile avant le début du voyage les documents nécessaires ainsi que les informations sur ses heures de départ et d'arrivée, et s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures des escales et correspondances.

Les heures, aéroports de départ et d'arrivée des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés par les transporteurs sans préavis.

En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code share »), le Voyageur pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement.

Enregistrement et embarquement

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués et varie selon les transporteurs aériens. Elle sera indiquée sur votre carnet de voyage. En cas de non-respect de cette heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs par la compagnie qui n'effectuera aucun remboursement.

Bagages

CONTRASTES recommande aux Voyageurs de n'emporter qu'un bagage de soute et un sac en cabine afin de favoriser la fluidité du transport aérien, y compris en cas d'escale, et le respect du programme.

Bagages de cabine : chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 10 kg et le total de ses trois dimensions (L 56 – l 45– h 25) ne doit pas dépasser 115 cm sauf précisions particulières selon la compagnie.

Bagage enregistré : CONTRASTES conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (appareil photos, caméscopes, papiers personnels, argent liquide, titres de paiement etc.) ni médicaments dans les bagages enregistrés en soute.

Dans le cas contraire, CONTRASTES conseille d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement.

Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées.

En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, CONTRASTES recommande au Voyageur de faire dès son arrivée à l'aéroport une déclaration auprès du service bagages de l'aéroport afin d'obtenir un numéro PIR (Property Irregularity Report) qui est un code unique qui permet de suivre les bagages en retard ou endommagés, puis de transmettre sa protestation écrite à la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage a été ou aurait dû être délivré. Le Voyageur devra fournir avec cette déclaration, la copie des documents suivants : les billets d'avion, le présent contrat, 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 Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie.

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas d'incident, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur et dès constatation du dommage.

Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées par l'Agence.

IMPORTANT : si le Client suit un traitement médical, CONTRASTES conseille de le transporter en cabine dans un bagage à main (avec ordonnances) et de ne pas le laisser en soute. Il est également recommandé de conserver avec soi en bagage à main tout objet de valeur: appareil photo, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine instaurées depuis le 6 novembre 2006 ; lors des contrôles de sûreté, les passagers doivent présenter séparément un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cm sur 20cm contenant les flacons et tubes de 100ml maximum chacun).

CONTRASTES conseille de consulter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objet interdits de transport en cabine

contenus dans vos bagages à main.

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-regleentes-en.html>

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la seule responsabilité des Voyageurs.

CONTRASTES ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages pour cette raison.

En cas d'excédent de bagage, le Voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un Voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de CONTRASTES.

Les enfants et les mineurs

Les enfants mineurs doivent en principe voyager accompagnés d'un adulte responsable et CONTRASTES ne gère pas les voyages de mineurs non- accompagnés.

Sont considérés comme enfants mineurs les passagers n'ayant pas 18 ans accomplis à la date de départ du vol, selon plusieurs groupes :

- Les bébés : passagers n'ayant pas encore atteint l'âge de 2 ans à la date à laquelle ils doivent effectuer le vol. Ils n'occupent pas de siège dans l'appareil, ils voyagent en compagnie d'un adulte, et le prix du billet s'élève à un pourcentage qui varie en fonction du tarif adulte.
- Les enfants : passagers dont l'âge se situe entre 2 ans accomplis et la douzième année (12 ans non accomplis), à la date de départ du vol. Ils occupent un siège dans l'appareil, et le prix du billet s'élève à un pourcentage qui varie en fonction du tarif adulte.
- Les jeunes : passagers dont l'âge se situe entre 12 ans accomplis et la dix- huitième année (18 non accomplis), à la date de départ du vol. Ils occupent un siège dans l'appareil, et le prix du billet correspond au tarif adulte.

Les personnes handicapées ou à mobilité réduite

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le Client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer l'Agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. L'Agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au Client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'Agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce Client par une personne capable de lui fournir une assistance.

CONTRASTES invite les Voyageurs handicapés ou à mobilité réduite à se signaler dès leur demande de devis, afin que les signalements nécessaires soient effectués auprès de la compagnie aérienne et que la possibilité de transport aérien soit confirmée : fauteuil roulant, matériel d'assistance médicale, accompagnant etc.

CONTRASTES ne pourra pas traiter les cas des personnes qui ne se seraient pas signalées à moins de 48h du départ.

Les femmes enceintes

La plupart des compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Un certificat médical d'aptitude au vol peut être exigé par la compagnie.

Utilisation des billets

Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non-consommée du fait du Voyageur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

Tous les billets doivent être utilisés dans l'ordre des tronçons ; à défaut la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster son tarif.

Non-présentation au départ

Si le Voyageur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement aux heures et aux lieux mentionnés dans

ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de CONTRASTES, le voyage non-effectué en tout ou partie ne pourra être en aucun cas remboursé.

CONTRASTES ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Voyageur en raison du retard du préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par CONTRASTES et même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. CONTRASTES lui recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert suffisants entre aéroports/gares.

Les taxes aériennes

L'article L.113-8 du Code de la consommation précise que « *les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien doivent rembourser les taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport* ». Le remboursement doit intervenir dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement effectuée par le Voyageur. Il est gratuit lorsque la demande est déposée en ligne. Des frais pourront être facturés au client par CONTRASTES lorsque sa demande n'est pas faite en ligne, dans un maximum de 20% du montant remboursé. Conformément à ces dispositions, nous vous indiquons que vous pourrez effectuer votre demande de remboursement sans frais à l'adresse suivante :

Pour Contrastes – 1 rue de la Buffa, 06000 Nice.

Attention : la « surcharge carburant » n'est pas une taxe et suit le régime non-remboursable du billet.

6. Hébergement

La classification des hôtels proposés par CONTRASTES par étoiles ou par catégorie résulte toujours des décisions des autorités ou des usages touristiques, selon des normes locales qui peuvent différer des normes françaises ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en termes d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de l'agence sera limitée conformément aux règles du Code civil. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

L'accès aux discothèques des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée.

La formule "All Inclusive" (tout inclus) permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux. L'agence ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété.

L'Agence ne saurait être tenue pour responsable de l'exécution des activités et loisirs proposés par des tiers y compris les hôtels et qui peuvent présenter des risques pour le Client.

7. Formalités administratives et sanitaires

Les informations particulières sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement des voyages et au franchissement des frontières sont indiquées par CONTRASTES lors du Devis et rappelés sur le Contrat.

Au cas où des exigences nouvelles relatives aux dispositions d'ordre administratif ou sanitaire viendraient à être posées par les pays de destination, entre la conclusion du contrat du séjour et la date de départ, CONTRASTES en informera le client.

De manière générale, CONTRASTES conseille aux Clients l'utilisation du passeport pour le franchissement des frontières.

CONTRASTES conseille également aux Clients de consulter la rubrique Conseils aux Voyageurs du site www.diplomatie.gouv.fr.

Enfants mineurs :

L'enfant mineur, même bébé, qui voyage avec ses parents doit être muni de sa carte d'identité (pays de l'UE notamment) ou de son passeport selon la destination.

Le mineur qui voyage non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale (ou d'une personne n'étant pas en mesure de prouver être titulaire de l'autorité parentale) devra toujours être muni, en sus de sa carte d'identité ou de son passeport, d'une autorisation de sortie du territoire établie par un titulaire de l'autorité parentale, disponible sur le Site et complétée et signée par ledit titulaire. Le mineur devra en outre être muni de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités requises, d'en supporter les frais et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport ou visas. Le nom requis pour les femmes mariées est dans tous les cas leur nom patronymique.

CONTRASTES n'est pas responsable de l'inobservation par le Client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. CONTRASTES n'accepte pas l'inscription d'un mineur non-accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à CONTRASTES de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non-accompagné. De même, CONTRASTES ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non-accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours.

CONTRASTES invite le Client à consulter le site suivant: <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/> ou de s'informer par téléphone au 01 43 17 86 86 (cellule de veille du Ministère de l'Europe des Affaires Étrangères).

Le Client peut également consulter le site de l'Institut Pasteur : <http://www.pasteur.fr/fr/> ou le site de l'organisation mondiale de la santé : <http://www.who.int/fr/>

APIS La procédure APIS (Advanced Passenger Information System) est une procédure de sûreté qui consiste à transmettre aux autorités d'immigration de certains pays, au moment du départ des vols, des informations concernant le passager.

Il s'agit des données figurant sur le passeport ainsi que de données complémentaires (adresse de destination, numéro de visa etc.) fournies par les clients.

Ces informations devant être collectées avant le voyage par la compagnie aérienne, l'Agence doit donc les fournir à la compagnie aérienne dès confirmation de la réservation de vol.

Il sera donc demandé à chaque passager : numéro du passeport - pays de délivrance du passeport - nationalité - nom et les prénoms (tels qu'ils figurent sur le passeport).

L'Agence indiquera au Voyageur, lors de sa demande de réservation, si un visa, un e-visa ou tout autre document d'autorisation d'entrée à destination est nécessaire.

Notamment :

Voyages aux USA

- Programme Secure Flight de TSA

L'Administration Américaine de la sécurité des transports (TSA) a mis en place un programme de sécurité des vols. La **TSA** demande à tous les passagers entrant aux États-Unis de produire les informations suivantes :

- L'intégralité du nom tel qu'il apparaît sur le passeport du passager
- Tous les prénoms tels qu'ils apparaissent sur le passeport du passager
- La date de naissance
- Le genre (Féminin / Masculin)

Ce programme a pour but d'accroître la sécurité sur les vols commerciaux. Il a été mis en place par le Département de la Sécurité intérieure américaine afin d'améliorer l'expérience en vol de tous les passagers.

Important : CONTRASTES collecte les informations ci-dessus indiquées au moment de la réservation, et le Client n'a aucune démarche à effectuer pour le programme Secure Flight. Ses données sont transmises à la compagnie aérienne.

- ESTA

Depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs souhaitant se rendre aux Etats-Unis ou les traverser selon les termes du programme d'exemption de vis (Visa Waiver Program — VWP) devront effectuer une demande d'autorisation de l'Electronic System for Travel Autorisation (ESTA). L'ESTA remplace le formulaire papier du visa qui était distribué pendant le vol.

Cette autorisation électronique doit être obtenue par le Client, au plus tard 72 heures avant le départ, par Internet. Les voyageurs ne disposant pas de cette autorisation pourront se voir refuser l'accès à bord ou l'entrée sur le territoire américain.

Toutes les demandes d'autorisation ESTA ou demandes de renouvellement effectuées à cette date ou après sont soumises à des frais de 21 \$, à régler par carte de crédit ou de débit. Les autorisations ESTA existantes restent valables jusqu'à leur date d'expiration.

Informations complémentaires : <http://french.france.usembassy.gov/visas/vwp.html>

Voyages en Australie :

Le visa *eVisitor* est une autorisation électronique délivrée par le gouvernement australien qui s'adresse aux personnes qui souhaitent venir en Australie dans **un but touristique ou pour les affaires** et pour un séjour court jusqu'à 3 mois. **La demande du visa *eVisitor* doit obligatoirement être effectuée en dehors de l'Australie.** Il est conseillé d'entreprendre la démarche au maximum 2 semaines avant le départ. *Le eVisitor* est un visa électronique. Aucun label ne sera apposé physiquement sur le passeport. Le *eVisitor* est lié au passeport utilisé lors de la demande. Il appartient au Client de s'assurer que celui-ci soit valide pendant toute la durée du séjour. En cas de changement de passeport, il est impératif d'en informer les services d'immigration avant de partir en Australie, à défaut le Client pourrait se voir refuser l'entrée sur le sol australien. La demande du *eVisitor* s'effectue en ligne sur le site de l'Immigration Australienne (site en anglais) http://www.immi.gov.au/e_visas/evisitor.htm

8. Modifications

8.1. Modification par le client

Toute demande de modification de la Commande doit être adressée à l'Agence par courrier électronique à l'adresse suivante : contrastes@contrastes.com ou par courrier à l'adresse suivante : 1 rue de la Buffa 06000 NICE.

CONTRASTES transmettra par courrier électronique la confirmation de la réception de la demande de modification et rappellera le barème de modification stipulé au présent article. Le Client devra alors retourner dans un délai précisé le courrier électronique suivant : « *J'ai bien enregistré le montant des frais de modification cité ci-dessus et je confirme la modification de ma prestation. Nom, prénom, référence du dossier, bon pour accord* » pour confirmer sa demande de modification à l'adresse mail : Pour Contrastes, contrastes@contrastes.com.

Seul l'envoi de ce courrier électronique par le Client vaudra demande de modification définitive, et les frais de modification seront retenus à la date de réception de ce courrier uniquement. Les prestations de loisirs ne sont ni reprises ni échangées ni remboursables.

Ne sont en outre jamais remboursables :

- Les assurances.
- Les frais de délivrance des visas, de vaccination, les frais d'envoi de documents et les frais de pré et post-acheminement
- Les frais de dossier.

Un report de date ou un changement de destination est considéré comme une annulation (cf. article 9 infra.). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus au présent l'article. Toute modification des prestations par le client sur

place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non-consommée.

Barème de frais de modification (autres que celles concernant les dates de séjour) :

- A + 30 jours avant le départ : 50 € de frais
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 30 % du montant total TTC
- Entre 20 et 15 jours avant le départ : 50% du montant total TTC
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant total TTC
- A moins de sept jours du départ : 100% du montant total TTC

Ce barème est également applicable en cas de cession du forfait touristique tel que prévu à l'article 3 des présentes Conditions.

8.2. Modification par l'Agence

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à l'Agence, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, hors les cas de circonstances exceptionnelles et inévitables visées aux articles L. 211-16 et L.211-17 du Code du Tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, le Site avertira le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution ou annulation sans frais).

Modifications mineures :

Avant le début du voyage, CONTRASTES peut modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L.211-12 du Code du Tourisme, si la modification soit mineure (ex. remplacement d'un hôtel de catégorie équivalente dans le cadre d'un circuit, ou d'un bateau pour une croisière, ordre des visites etc.). CONTRASTES en informera le voyageur par écrit sur un support durable.

9. Annulations

9.1. Annulation par le client

Conformément à l'article L211.14 du Code du Tourisme, le Client a la faculté de résoudre (annuler) son Contrat avant le départ.

Dans ce cas, le Client doit aviser immédiatement CONTRASTES de sa décision par lettre recommandée avec AR. La date de réception de la lettre recommandée avec AR sera retenue par CONTRASTES comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Conformément à l'article 211-14-I du Code du Tourisme, CONTRASTES appliquera des frais à toute demande d'annulation, détaillés ci-dessous. Le client pourra solliciter les justificatifs de ces frais.

En cas d'annulation par le client, pour quelque cause que ce soit, les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le Client tels que : cotisation d'assurance, frais d'obtention des visas (y compris frais d'envoi Chronopost), frais de vaccination, billets SNCF ou de transports pré-régulés non-annulables ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la cause, même en cas de force majeure, ainsi que l'impossibilité à prendre le départ suite à la non-présentation de documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.) sont considérés comme des annulations tardives donnant lieu à 100% de frais d'annulation.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait d'un ou des participant(s) inscrit(s) au contrat de vente, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Lorsque le Client a souscrit une assurance annulation, l'Agence rappelle qu'il lui appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance.

L'annulation entraîne les frais suivants par personne, sauf assurance spécifique souscrite et sauf conditions d'annulations spécifiques à certaines prestations:

- plus de 30 jours avant le départ : 50 € de frais de dossier
- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage,
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage,
- À moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.

ATTENTION : dans le cadre d'un vol sec, les frais d'annulation sont différents de ceux mentionnés ci-dessus, chaque compagnie aérienne appliquant des frais différents. Dans le cas d'un voyage « charter », la totalité des sommes versées sera retenue quelle que soit la date d'annulation. Les billets « retour » non utilisés ne seront en aucun cas remboursés.

ATTENTION : certaines prestations telles que celles vendues aux dates de certains évènements comme le Marathon de New York sont soumises à des Conditions spécifiques d'annulations mentionnées sur le descriptif porté à la connaissance du Client avant la confirmation de son Contrat.

9.2. Annulation par l'Agence

Conformément aux articles L.211-14 et R. 211-10 du Code du Tourisme, l'Agence informera le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception et remboursera le prix payé sans frais, outre éventuellement au moins la même pénalité que celle que le Client aurait supporté s'il avait lui-même annulé à cette date, sauf accord amiable portant sur un voyage de substitution.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, l'Agence en informe le client :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera toujours proposé au Client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours, sans indemnisation supplémentaire.

10. Assurances

CONTRASTES n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Client de souscrire au moment de la Commande un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

L'Agence communique au Client les informations concernant la souscription facultative des assurances spécifiques annulation, assistance et rapatriement avant la confirmation de la réservation de voyage, et remettra au Client souscripteur la brochure relative aux contrats d'assurances proposées et le dirigera vers le site de son assureur partenaire :

ASSUREVER pour Contrastes.

11. Réclamations

Lorsqu'un Client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à CONTRASTES dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception à l'adresse suivante :

CONTRASTES — Services Clients — 1 rue de la Buffa 06000 NICE, accompagné des justificatifs appropriés.

Après avoir saisi le Service Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel.

RÉSUMÉ DES DROITS ESSENTIELS DES VOYAGEURS

CONTRASTES communique, avant toute inscription, le formulaire d'information suivant prévus par le Code du Tourisme:

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-211 du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux séjours, tels que transposés dans le code du tourisme. CONTRASTES est entièrement responsable de la bonne exécution du séjour dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, CONTRASTES dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, afin d'assurer votre rapatriement en cas d'insolvabilité.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme:

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le séjour avant de conclure le contrat de voyage.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant la date de démarrage du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement des sommes payées et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant la date de démarrage du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant la date de démarrage du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après la date de démarrage du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, et/ou lorsque cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. CONTRASTES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST- 87-89 rue de la Boétie - 75008 Paris - info@apst.travel - 0144 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CONTRASTES.

Pour plus d'informations: [Code du Tourisme - Légifrance](#)