



Le départ est garanti sous réserve d'un nombre minimum de participants qui est stipulé dans le programme et le cahier des prix.

À défaut d'atteinte de ce seuil, l'AGENCE pourra, dans un délai supérieur à 21 jours avant le départ :

proposer une adaptation tarifaire,  
suggérer une solution alternative,  
ou procéder à l'annulation du voyage.

Dans ce dernier cas, l'intégralité des sommes versées sera remboursée (hors assurances souscrites).

#### **A4- Modalités de révision du prix :**

Conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, le prix peut être ajusté pour tenir compte :

de l'évolution du coût des transports (notamment carburant),  
des taxes et redevances (aéroportuaires, portuaires),  
des taux de change.

Toute révision sera notifiée dans les conditions légales.

En cas d'augmentation supérieure à 8 %, le client pourra annuler sans frais et obtenir le remboursement des sommes versées (hors assurances).

#### **A5-Paiements**

Afin de garantir votre réservation :

- un acompte de 30 % est exigé à l'inscription,
- le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour toute inscription tardive (moins de 45 jours avant départ), le règlement intégral est requis et des frais de dossier de 50 euros s'appliquent en cas d'inscription tardive.

À défaut de règlement dans les délais, la réservation pourra être considérée comme annulée par le client.

## **B- Annulation et modifications**

#### **B1- Défaut d'enregistrement du CLIENT :**

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage aérien à forfait, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle qu'en soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'entraîne pas la responsabilité de l'AGENCE, aussi bien pour l'aller que pour le retour. L'AGENCE ne peut être tenue responsable et le CLIENT ne peut prétendre à aucun dédommagement

- lorsqu'il ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation
- si par suite de non-présentation des documents de voyage valides (passeports, visas, documents sanitaires, etc..) il se trouve dans l'incapacité de prendre le départ au jour et à l'heure indiqués

#### **B2- Annulation du fait du CLIENT :**

L'annulation du fait du client entraînera les pénalités forfaitaires, selon le barème suivant :

- \* Jusqu'à 120 jours du départ : 30% D'ACOMPTE NON REMBOURSABLE (minimum 250 euros)
- \* Entre 119 et 60 jours du départ : 40 % DE FRAIS D'ANNULATION
- \* Entre 59 et 31 jours du départ : 75 % DE FRAIS D'ANNULATION
- \* Moins de 31 jours avant le départ ou non-présentation au départ : 100% DE FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation, les taxes aéroportuaires sont remboursables sur demande par écrit de la part du participant. Des frais de 20% de frais de gestion du montant des taxes remboursables seront appliqués. En cas d'annulation les assurance déjà souscrites ne sont pas remboursables.

#### **B3- Annulation du fait de l'AGENCE :**

Le client ne peut prétendre à aucune indemnité, si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure (grèves, attentats, etc..), pour des raisons de sécurité des voyageurs (seul de Quai d'Orsay a autorité en cette matière), si le minimum de participants au programme n'est pas atteint et que l'annulation intervient

21 jours avant le départ du voyage. Néanmoins, il vous sera toujours proposé une solution de remplacement - changement de dates de départ ou maintien de la date initiale, moyennant un supplément calculé au plus juste, si l'ensemble des participants inscrits à cette date, accepte cette solution.

#### **B4- Modification du fait du CLIENT :**

Toute demande de modification ou de report pourra être considérée comme une annulation et pourra entraîner des frais d'annulation suivant le barème ci-joint.

Toute demande de modification de circuits ou de prestations sur place, de la part du client, ne pourra donner lieu à remboursement si les prestations sont en moins, ou entraînera un supplément payable sur place si des prestations sont ajoutées.

Un changement de nom n'est pas une modification mais une cession de contrat.

#### **B5- Cession du contrat :**

Le CLIENT peut céder son voyage jusqu'à sept jours avant le départ sous réserve que le remplaçant remplisse les conditions et doit informer l'AGENCE. Les frais de cession sont de 50 euros plus les frais de réémission des billets de transport.

#### **B6- Modification du fait de l'AGENCE :**

L'AGENCE se réserve le droit de modifier les programmes prévus si les conditions météo, de sécurité ou tout autre facteur de force majeure l'exigent. Dans ce cas, certaines prestations pourront être remplacées par des prestations équivalentes, ou si ce n'est pas possible, remboursées.

L'AGENCE peut être amenée à modifier certains moyens de transport durant le circuit, comme le train à la place de l'avion ou des voitures à la place d'un autocar etc... et donc de réaménager le programme. Les fêtes civiles et religieuses, congrès, grèves, émeutes et manifestations peuvent entraîner des modifications dans l'aménagement du voyage.

## **C- Responsabilités**

#### **C1- Interruption de voyage :**

Tout voyage interrompu par décision du CLIENT n'ouvre droit à aucun remboursement par l'AGENCE des prestations non utilisées. Pour tout voyage interrompu ayant été pris en charge par l'assistance du participant, les prestations non utilisées peuvent être remboursées par son assurance annulation, selon les conditions du contrat souscrit.

#### **C2- Aptitude physique et accessibilité :**

Pour tous les voyages, il est de la responsabilité individuelle de chaque participant de s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. A cet égard, il est fortement recommandé de consulter un médecin. L'AGENCE se réserve la possibilité d'exiger la production d'un certificat médical d'aptitude en ce sens.

Les participants à mobilité réduite ou en situation de handicap doivent contacter l'agence préalablement à l'inscription pour déterminer si le voyage proposé est accessible ou s'il nécessite des prestations adaptées autant pour les moyens de transport que les prestations à destinations

#### **C3- Formalités administratives, sanitaires et sécurité :**

Formalités administratives et sanitaires

Dans le cadre de l'organisation de votre voyage, il appartient à chaque participant de s'assurer, préalablement à la conclusion du contrat, qu'il est en possession de l'ensemble des documents requis et qu'il a accompli toutes les formalités administratives et sanitaires obligatoires indiquées par l'AGENCE : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, autorisation parentale le cas échéant, visa, carte touristique, vaccinations, traitements médicaux, etc. Ces démarches demeurent intégralement à la charge du client.

Le signataire du contrat s'engage à informer l'ensemble des participants inscrits de la nécessité de se conformer aux exigences douanières, administratives et sanitaires en vigueur dans les pays visités, y compris en cas d'escale ou de transit.

Les informations communiquées par l'AGENCE relatives aux formalités de passage des frontières sont fournies à titre indicatif, exclusivement pour les ressortissants français ou de l'Union Européenne / Espace Économique Européen, et sont valables à la date de signature du contrat. Elles sont susceptibles d'évolution à tout moment.

Pour une information actualisée, il est recommandé de consulter les sites officiels de référence, notamment ceux des autorités sanitaires (ex. : Institut Pasteur, CIMED) et du Ministère des Affaires étrangères. Les ressortissants étrangers sont invités à se rapprocher de leur ambassade ou consulat.

L'AGENCE agit en qualité d'intermédiaire et ne saurait en aucun cas se substituer à la responsabilité individuelle des clients. Ces derniers demeurent seuls responsables de la vérification, de l'obtention et de la validité de l'ensemble des documents requis (notamment un passeport valide au moins 6 mois après la date de retour, visas, certificats sanitaires, etc.), ainsi que du respect des réglementations douanières applicables pendant toute la durée du voyage.

En conséquence, tout manquement à ces obligations, toute irrégularité dans les documents présentés ou toute impossibilité de justifier des formalités requises – entraînant notamment un refus d'embarquement, un retard, ou un refus d'entrée sur un territoire – relève de la seule responsabilité du client. Les frais en résultant resteront à sa charge, sans possibilité de remboursement, de report ou de substitution de la prestation par l'AGENCE.

#### **C4- Responsabilité civile :**

La responsabilité de l'AGENCE est définie et limitée au contenu de l'article L211-16 du Code du tourisme. :

*'Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure'.*

Seule la partie organisation de voyages ou de séjours est soumise aux dispositions législatives et réglementaires ci-dessus, si elle correspond à la notion de forfait touristique définie à l'article L211-17 du Code du tourisme.

L'assurance garantissant la responsabilité civile professionnelle de la société Prométour Europe a été souscrite auprès de la société Hiscox. Elle couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carences ou de défaillance de nos services. L'AGENCE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toutes les activités optionnelles réservées directement dans le pays visité. L'attention des participants est attirée sur les variantes selon les pays des garanties légales et réglementaires des hôteliers, transporteurs et autres prestataires de services. La responsabilité de l'AGENCE ne se substitue pas à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

Conformément aux articles L.211-18 et R.211-26 du Code du tourisme, PROMETOUR bénéficie d'une garantie financière assurant, le remboursement des fonds reçus, le rapatriement des voyageurs si le transport est inclus.  
Organisme garant : APST

#### **C5- Risques encourus :**

L'AGENCE organise des voyages qui comprennent des activités sportives, en terrain naturel dit d'aventure, parfois éloignés des infrastructures locales et dans des régions difficiles d'accès.

Chaque participant reconnaît que la pratique de ces activités peut présenter certains risques de retard, perte de biens personnels, d'accidents, de dommages corporels mineurs ou majeurs, de décès, incommodité, perte de plaisir, bouleversement, détresse ou frustration d'ordre physique ou mental et/ou matériels.

Chaque participant doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.) et aussi par l'inscription à un circuit ne correspondant pas à ses aptitudes.

En fonction des conditions météorologiques, des exigences et des aptitudes des participants, toutes décisions prises par l'encadrement des activités, et notamment en matière de sécurité, sont exécutoires et chaque participant est tenu de s'y conformer. L'AGENCE ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect des décisions prises par les accompagnateurs ou par l'un quelconque de ses représentants sur place dans le pays visité. En cas de comportement reconnu irresponsable et/ou dangereux, les accompagnateurs peuvent décider d'interrompre le circuit de ce participant, sans indemnisation.

## **C6- L'Assurance voyages :**

Une assurance assistance rapatriement, bagages et frais médicaux est incluse sur tous nos voyages.

## **C7- Le Transport :**

### 1. Informations relatives aux vols

L'identité du ou des transporteurs aériens, ainsi que les horaires et escales prévus, sont communiqués lors de la confirmation du voyage.

Toute modification intervenant avant le départ sera portée à la connaissance du client dans les meilleurs délais. Conformément à la réglementation en vigueur, la liste des compagnies aériennes interdites dans l'Union européenne est consultable sur le site officiel de la Commission européenne.

### 2. Conditions d'exploitation des vols

Les compagnies aériennes peuvent être amenées à modifier, sans préavis, les horaires, itinéraires, aéroports ou escales pour des raisons techniques, climatiques, politiques ou liées à l'exploitation.

Ces modifications ne constituent pas un motif d'annulation sans frais.

En cas de défaillance du transporteur initial, une solution de transport équivalente pourra être proposée.

### 3. Bagages et services à bord

Les conditions de transport (franchise bagages, services à bord, choix des sièges, enregistrement en ligne, etc.) sont définies par chaque compagnie aérienne et consultables sur leur site ou sur demande.

### 4. Retards, annulations et incidents

En cas de retard, annulation, refus d'embarquement (surréservation) ou problème de bagages, le client doit s'adresser directement à la compagnie aérienne.

Il lui appartient de conserver tous les justificatifs (billets, cartes d'embarquement, étiquettes bagages...) et de formuler sa réclamation dans les délais impartis.

L'agence pourra assister le client dans ses démarches sans pouvoir se substituer à la compagnie aérienne.

### 5. Frais supplémentaires

Les frais engagés en cas de perturbation (repas, hôtel, transport...) ne sont pas remboursés par l'agence lorsque le client est pris en charge par la compagnie aérienne.

### 6. Responsabilité

Le transport aérien est soumis aux conventions internationales applicables (notamment Varsovie et Montréal) ainsi qu'au règlement européen n°261/2004.

Les limitations de responsabilité prévues par ces textes s'appliquent.

### 7. Utilisation des billets

Tout billet non utilisé, partiellement ou totalement, ne pourra donner lieu à remboursement sauf mention contraire.

Toute non-présentation à un vol (no-show) peut entraîner l'annulation des segments suivants.

### 8. Dispositions particulières

Des escales techniques ou modifications d'aéroport peuvent intervenir

Certains services à bord peuvent être payants

Des restrictions peuvent s'appliquer aux passagers à mobilité réduite pour des raisons de sécurité

## **C8- Réclamation**

Malgré le soin et l'attention apportés à la conception de nos voyages, il peut arriver que des observations sur le bon déroulement nous soient opposables. Nous vous invitons à les formuler par écrit, au plus tard 15 jours après votre retour, par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la consommation, le voyageur peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation 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 dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## D- Droits du voyageur (forfait touristiques)

La combinaison de services de voyage proposée par la société **PROMETOUR** constitue un **forfait touristique** au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du Code du tourisme.

À ce titre, le voyageur bénéficie de l'ensemble des droits conférés par la réglementation applicable aux forfaits touristiques, tels que transposés en droit français.

La société **PROMETOUR**, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours tenu par **Atout France** sous le numéro IM75 est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des services de voyage inclus au contrat, conformément aux dispositions des articles L.211-16 et suivants du Code du tourisme.

### Information précontractuelle

Le voyageur reconnaît avoir reçu, préalablement à la conclusion du contrat, l'ensemble des informations essentielles prévues aux articles L.211-8 et R.211-4 du Code du tourisme, notamment relatives :

- aux caractéristiques principales des services de voyage,
- au prix et aux modalités de paiement,
- aux conditions d'annulation et de modification,
- aux formalités administratives et sanitaires.

Les dispositions applicables sont issues de la directive (UE) 2015/2302 et du Code du tourisme (articles L.211-1 et suivants), consultables sur : [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)