

CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées. La réservation et/ou la commande de prestations est réservée à l'acheteur ayant pris connaissance des présentes conditions de vente dans leur intégralité, de façon préalable à sa commande et les ayant acceptées sans réserve. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

L'affichage du détail du voyage constitue, avant son acceptation par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R211-7** du **Code du tourisme**.

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 se sont fournies.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article **L.211-8**, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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.

Article 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 **R.211-10** ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.111-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** 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.

Article 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.

Article 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 taxe 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 p. 100 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-dessous ;
- 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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
- 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 ;
 - 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.

Article 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.

Article 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 y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1. Définition

1.1 Organisateur : désigne MERLINTOUR

MERLINTOUR est une SARL au capital de 38 112 €, dont le siège social est 160 rue Montmartre, 75002 Paris inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° 424 988 467, titulaire de la licence d'agent de voyages n° 075 00 0003.

MERLINTOUR a souscrit auprès de la compagnie GENERALI FRANCE, 5 rue de Londres, 75456 Paris Cedex 09, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

MERLINTOUR bénéficie d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité (APS), 15 avenue Camot, 75017 Paris.

1.2 Acheteur : désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de packages/forfaits touristiques ou tout autre service.

1.3 Passation et modification ou annulation d'une commande : Vous pourrez réserver par courrier électronique, par téléphone ou sur le site de MERLINTOUR les prestations souhaitées. MERLINTOUR vous transmettra par retour, le cas échéant, par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage. Le mail de confirmation ne vaut pas pour confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement.

Toute demande de modification ou d'annulation de votre commande devra parvenir à MERLINTOUR impérativement par courrier électronique à pax@merlintour.com. MERLINTOUR vous transmettra par retour, par courrier électronique, le cas échéant, la confirmation de la demande de modification ou d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par MERLINTOUR, la modification ou l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

En cas de modification ou d'annulation, et sous déduction des sommes dues (cf. article 12 Frais d'annulation et de modification), MERLINTOUR vous remboursera dans un délai raisonnable toutes les sommes préalablement versées.

Attention : Certains produits ou prestations ne pourront faire l'objet d'aucune modification ou annulation. Les sommes que vous auriez versées dans ces hypothèses ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de MERLINTOUR et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou électronique conservées par MERLINTOUR constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par MERLINTOUR dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion ou compagnie régulière, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. Le transporteur peut imposer à l'Organisateur, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment. Dans le cas où ces règles d'émission imposées par le transporteur à l'Organisateur trouveraient à s'appliquer à l'Acheteur, l'Organisateur sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

1.4 Package/forfait touristique : Constitue des packages/forfaits touristiques (au sens de l'article 2 de la loi du 13 juillet 1992), la vente, pour un prix global d'une prestation dépassant 24 heures ou incluant une nuitée, et combinant au moins deux éléments parmi les trois suivants

- une prestation de transport ou de location de voiture,
- une prestation d'hébergement,
- un service touristique non accessoire au transport ou à l'hébergement, mais représentant une part significative du prix global.

2. Capacité

L'Acheteur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Acheteur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

3. Prix et paiement

3.1 Prix : Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises payable de France hors frais éventuels de gestion, d'émission et de livraison. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par l'Organisateur ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Dans ce cas, ces taxes sont à la charge de l'Acheteur et sont à régler sur place et en monnaie locale.

Les prix sont établis sur la base des tarifs et taux de change indiqués ci-dessous et sont susceptibles d'être révisés. Les prix doivent être confirmés préalablement à votre inscription.

3.2 Révision des prix : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation.

En cas de variation du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la prestation correspondante.

Pour les clients packages/forfaits déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ne pourra intervenir moins de trente jours avant la date du départ.

3.3 Modes de paiement : Vous pouvez effectuer votre règlement par carte bancaire, virement bancaire, ou espèces remises en nos bureaux. Si l'utilisateur est domicilié à l'étranger (adresse postale ou adresse électronique), si le départ du voyage s'effectue de l'étranger, si l'adresse de livraison du billet ou du carnet de voyages est à l'étranger, le règlement devra être effectué exclusivement par virement bancaire. Les frais sont à la charge du client.

3.4 Conditions de règlement : L'inscription est effective dès la réservation. Pour un dossier ne comportant que du transport aérien ou ferroviaire un paiement complet est exigé au moment de la réservation. Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client. Pour un forfait touristique, en cas d'inscription à plus de 30 jours du départ un acompte de 30% est exigé au moment de la réservation. Le solde est à payer 30 jours avant le départ sans rappel de la part de MERLINTOUR. Le non paiement du solde entraîne l'annulation de l'inscription.

Tout virement bancaire émis à partir d'une banque hors de France devra être libellé en Euros exclusivement. Les virements en provenance de l'étranger peuvent entraîner des frais de banque. Ces frais sont intégralement à la charge de l'acheteur.

A défaut de parfait paiement, l'Organisateur est en droit de considérer que l'acheteur a annulé sa réservation. Avant réception et encaissement du paiement complet, l'Organisateur n'est pas tenu d'émettre un quelconque billet. Toutefois, l'acheteur demeure dans tous les cas responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

Pour les paiements par cartes bancaires, MERLINTOUR se réserve le droit d'effectuer des vérifications et de demander à l'utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

4. Formalités

MERLINTOUR informe l'utilisateur des formalités de police, de santé et de douane nécessaires aux personnes majeures et de nationalité française, pour entrer dans le ou les pays de destination ou dans le ou les pays de transit. Il appartient à l'acheteur de vérifier auprès des autorités administratives compétentes que ces informations sont bien applicables à sa situation, notamment aux mineurs même s'ils sont de nationalité française, l'accomplissement des formalités lui incombe.

Les mineurs de nationalité française voyageant seuls de ou vers l'étranger et les DOM TOM doivent impérativement avoir une pièce d'identité et une autorisation de sortie de territoire délivrée par leur Mairie. Certains pays, comme les Etats Unis, exigent d'être en possession d'un passeport individuel.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans les dossiers.

Les informations communiquées par MERLINTOUR sont susceptibles de modifications même après l'inscription. Il appartient à l'utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées les différentes formalités nécessaires à la réalisation du voyage réservé. Si l'utilisateur se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de transit ou de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, MERLINTOUR ne pourrait en aucun cas être tenu pour responsable. L'utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'observation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. L'opérateur ne pourra ni être tenu pour responsable, ni rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

La réglementation de certains pays impose une durée de validité du passeport valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage. La réglementation de certains pays impose la délivrance d'un passeport individuel pour les enfants même s'ils sont déjà inscrits sur le passeport de leurs parents et qu'ils voyagent ensemble.

DOCUMENT DE CIRCULATION POUR ETRANGER MINEUR RESIDENT EN FRANCE

Les mineurs étrangers résidents en France sont dans l'obligation de présenter un visa Schengen et un vol retour via l'Europe.

Tout mineur voyageant avec sa famille, avec un passeport personnel ou inscrit sur le passeport d'un parent, doit être en possession d'un "DOCUMENT DE CIRCULATION POUR ETRANGER MINEUR" délivré par les préfectures.

Dépourvu de ce document, au moment du contrôle des passeports, le jeune mineur et sa famille se retrouveraient bloqués à l'aéroport.

5. Prestation de transport aérien seule

5.1 Responsabilités : Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'acheteur. Le transporteur peut imposer à l'Organisateur, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficiaire de certains tarifs, des règles de vente ou d'émission particulières telles que : l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'âge, le lieu de résidence, le caractère familial du voyage notamment. Dans le cas où ces règles de vente ou d'émission imposées par le transporteur à l'Organisateur trouveraient à s'appliquer à l'acheteur, l'Organisateur sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée. Le mail de confirmation ne vaut pas confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Seule l'émission des billets effective par l'organisateur sur la base des informations fournies par l'acheteur vaut confirmation de commande.

La responsabilité de l'Organisateur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas

fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers ou de l'acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) sont à la charge de l'acheteur.

Nous vous informons que dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, n'est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager.

5.2 Billets d'avion Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier.

En principe le billet d'avion sera un billet électronique. Il sera envoyé à l'acheteur par courrier électronique. Si le billet électronique est possible, l'émission d'un billet papier à la demande de l'acheteur fera l'objet d'un supplément.

Si le billet d'avion est un billet papier, il peut être retiré à MERLINTOUR ou expédié par voie postale (à plus de 10 jours du départ), par courrier spécial, remis à l'aéroport, avec supplément. Dans le cas où l'envoi ou la remise impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci, communiqués à la réservation, restent à la charge de l'acheteur.

Les billets d'avion doivent impérativement être présentés à la compagnie lors de l'enregistrement. L'Organisateur ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations.

5.3 Femmes enceintes : Nous attirons votre attention sur le fait que les 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. Il appartient à l'acheteur de se renseigner auprès de la compagnie aérienne. L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable de cette décision.

5.4 Bébés et enfants : Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les UM (enfants non accompagnés) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés par un majeur ne voyageant pas en UM sont refusés.

Les bébés et enfants sont considérés comme tel si il n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billets retour.

5.5 Bagages : Nous vous rappelons que sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radio actifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les états.

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

Nous vous invitons également à prendre connaissance des mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'acheteur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

Si un bagage est manquant ou perdu ou endommagé à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le passager doit obligatoirement en informer la compagnie ou son représentant sans un délai et faire établir une déclaration de perte ou de sinistre.

L'Organisateur ne peut être tenu responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

5.6 Sur-réservation : Il arrive que des passagers ayant réservé un vol ne se présentent pas à l'embarquement. Pour remédier à ce problème des "no-shows", les compagnies aériennes pratiquent la sur-réservation ou "surbooking". Il peut donc arriver que le nombre de sièges disponibles ne soit pas suffisant pour accueillir tous les passagers qui se présentent à l'embarquement.

Dans ce cas, certains passagers ne peuvent prendre le vol prévu. Une réservation confirmée n'est pas une garantie absolue d'obtenir un siège, mais la compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière de sur-réservation et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de sur-réservation. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce

soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement.

En cas de réservations multiples pour la même personne sur le même vol, certaines compagnies se réservent le droit d'annuler les places sans préavis

5.7 Non présentation au départ : En cas de non présentation au départ, l'ORGANISATEUR se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour.

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'acheteur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si l'acheteur a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions du contrat d'assurance.

Tous les tronçons des billets doivent être utilisés dans l'ordre initial faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

5.8 Prestations sur place : Sur certaines compagnies, sur certaines destinations, sur certains tarifs, l'achat de prestations terrestres est obligatoire. L'Organisateur ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non respect de cette disposition.

5.9 Animaux : Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols affrétés. Sous réserve de formalités en règle et sur accord préalable de la compagnie aérienne, les animaux familiers peuvent être admis en soute ou en cabine selon la taille de l'animal sur certains vols réguliers. La demande doit être faite directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

5.10 Repas spéciaux : Généralement, les vols affrétés n'en proposent pas. Sur les vols réguliers, vous pouvez vous renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

5.11 Enregistrement : Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir aéroport trois heures avant le décollage sur les vols affrétés et deux heures avant le décollage sur les vols réguliers. Il vous appartient de vérifier l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance (cf. dessous). L'Organisateur ne peut être tenu responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

Le passager ne pourra prétendre au remboursement du billet non utilisé. La place pourra être utilisée par un autre passager.

Les personnes handicapées, les enfants non accompagnés, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

5.12 Identité du transporteur : Conformément au Décret N°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

5.13 Horaires et types d'appareils : Les horaires, le type d'appareil et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Un vol direct peut comporter une escale dite technique sans changement d'appareil. Le transporteur ou l'Organisateur se réserve le droit de modifier tout ou partie de ces éléments, même après confirmation. L'organisateur se réserve le droit de transférer les passagers sur d'autres vols dans les 24 heures.

5.14 Correspondances : Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

5.15 Confirmation du vol retour : Pour les vols affrétés, vous devez impérativement confirmer votre vol retour, 72 heures au plus tard, avant la date de votre retour auprès du correspondant local de l'Organisateur, dont les coordonnées se trouvent sur le titre de transport.

Pour les vols réguliers, vous devez vérifier auprès de la compagnie aérienne s'il y a lieu de confirmer votre vol retour.

5.16 Perte ou vol de billet : Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet lors de votre voyage, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet, ou dans certains cas un duplicata, auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie, pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement ...).

5.17 Modification de retour sur place : Quand elle est possible, sur les vols affrétés, contactez notre correspondant. Sachez que le correspondant pourra vous demander de payer des frais.

Pour les vols réguliers, contactez directement la compagnie. Sachez que la compagnie pourra vous demander de payer des frais, voire un réajustement tarifaire.

Certains billets modifiables sur place sont modifiables que sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet.

5.18 Retour open : Sur les vols réguliers avec date de retour "open", nous vous conseillons de réserver votre retour au plus tôt car sa confirmation est assujettie aux disponibilités.

5.19 Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir

indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

5.20 Dispositions diverses : Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. L'Organisateur ne peut être tenu responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres). Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties et aucune compensation ne sera accordée. Un vol est appelé vol direct lorsqu'il conserve le même numéro de vol du point de départ au point d'arrivée (même s'il y a une ou plusieurs escales en cours de route). Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, nous vous recommandons vivement de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de votre voyage.

6. Prestation d'hébergement seule

6.1 Responsabilité : Dans le cadre de l'achat de prestation d'hébergement seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre l'hôtel et l'Acheteur.

L'Organisateur ne peut être tenu responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du fournisseur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) sont à la charge de l'Acheteur.

6.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitées se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée.

6.3 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

6.4 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le jour du départ, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

6.5 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

6.6 Activités : Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'Organisateur ne saurait être engagée.

6.7 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

6.8 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au-delà de cet objet.

7. Prestation de location de voiture seule

7.1 Responsabilité : Sauf dispositions contraires, la vente de prestations de location de voiture seule est régie par les conditions spécifiques des fournisseurs.

Dans le cadre de l'achat de location de voiture seule, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le loueur et l'Acheteur. L'Organisateur ne peut être tenu responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, de l'Acheteur ou du loueur.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc.) sont à la charge de l'Acheteur.

7.2 Bon d'échange : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un bon d'échange (" Voucher "). L'Acheteur devra remettre celui-ci au loueur le jour de son arrivée. L'Acheteur devra également présenter la carte bancaire ayant servi au paiement ainsi que le permis de conduire du conducteur principal. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

8. Packages/forfaits touristiques

8.1 Responsabilité :

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 contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

L'affichage du détail du voyage constitue, avant son acceptation par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R211-7 du Code du tourisme**.

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.

8.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le jour du départ. Si, en raison des horaires des transports, la première et/ou la dernière nuitées se trouvent écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée.

8.3 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le jour du départ, quel que soit l'heure et le moyen de transport utilisé. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification : L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. L'Organisateur se réserve la possibilité, pour des raisons techniques, pour des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement.

8.5 Activités : Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées par le fournisseur, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de l'Organisateur ne saurait être engagée.

8.6 Modification des hôtels, délogement hôtels : Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, l'Acheteur sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par l'Acheteur.

8.7 Transport ferroviaire : Lorsque le package/forfait comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation de ces titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'Organisateur. Toute modification du fait de l'Acheteur ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. L'acheteur devra être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un package/forfait (facture globale, titre d'hébergement...). Le package/forfait en train vous est proposé dans tous les TGV de niveau normal, de façon plus limitée dans les autres TGV de niveau pointe. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments "Train désigné". L'Organisateur ne pourra être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves, incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du transporteur est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

8.8 Carnets de voyage : Il sera remis à l'Acheteur, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion pour un vol régulier et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le bon d'échange ("Voucher") pour la prestation terrestre. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le bon d'échange sont comprises dans le prix de la prestation.

8.9 Photos et illustrations : L'Organisateur fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Acheteur un aperçu des prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet d'indiquer à l'Acheteur la catégorie mais ne sauraient engager l'Organisateur au-delà de cet objet.

9. Réclamation

Toute réclamation, pour être recevable, devra être transmise à l'Organisateur, par courrier recommandé accompagné de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 20 jours après la date de retour de voyage. La durée de notre enquête, auprès des prestataires de services concernés, déterminera le délai de réponse. Pensez bien à nous fournir les pièces justificatives pour une réponse rapide. Après avoir saisi le service clients et à

Défaute de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et saisine sont Disponibles sur son site : www.mtv.travel.

10. Assurance

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par l'Organisateur. Dès lors, nous vous recommandons vivement, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par l'Européenne d'Assurances couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de votre voyage, du retard aérien, l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie de vos bagages.

Les risques couverts par ces garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance. Nous vous invitons à lire scrupuleusement le contrat préalablement à votre inscription. Vous pouvez recevoir gratuitement une copie du contrat sur simple demande.

10. Frais d'annulation et de modification

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous sauf indication contraire spécifique figurant dans la description du produit ou la confirmation de commande:

10.1 Transport aérien seul :

Avant émission du billet : 30 EUR de frais de traitement

Après émission du billet : 100% du montant TTC ou pour les compagnies régulières remboursement du montant éventuellement remboursable sous déduction des frais d'émission avec un minimum de 30EUR de frais de traitement

- 10.2 Hébergement seul :
Après confirmation de la commande : 100% du montant TTC
- 10.3 Location de voiture seule :
A plus de 48H du départ : 30 EUR de frais de traitement A
moins de 48H du départ 100% du montant TTC
- 10.4 forfait touristique :
A plus de 30 jours avant le départ : 10% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 30 et 21 jours du départ : 25% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 20 et 8 jours du départ : 50% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement A
moins de 2 jours du départ : 100% du montant total TTC
- 10.5 Croisières :
A plus de 90 jours avant départ - 10% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 89 et 60 jours : 25% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 59 et 50 jours : 55% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 49 et 31 jours : 80% du montant total TTC et 50 EUR de frais de traitement
Entre 29 et le jour du départ : 100% du montant total TTC

Aucun remboursement et aucune facture de frais d'annulation ne peuvent être obtenus si le(s) ticket(s) ne sont pas en possession de MERLINTOUR.

En cas d'annulation ou de modification par l'Acheteur, et sous déduction des sommes dues à l'Organisateur (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), l'Organisateur remboursera à l'Acheteur dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées par ce dernier.

L'annulation ou la modification de votre commande pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès de l'Organisateur.

Attention : En cas d'annulation, les assurances ne sont jamais remboursables.

Nous vous informons que du fait de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (billet non modifiable/non remboursable, délais d'émission du billet...), certains billets ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement. Nous vous invitons à vérifier les conditions d'annulation, de modification et d'émission selon le billet réservé.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés dans l'ordre, faute de quoi, la compagnie aérienne sera en droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

11. Droit de rétractation

Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 7 jours pour échange ou remboursement. Cette faculté de rétractation prévue par le Code de la Consommation lors d'une vente à distance n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Le nouvel article L.121-20-4 du Code de la Consommation précise que la plupart des dispositions ne sont pas applicables aux contrats ayant pour objet "la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée".

L'Acheteur ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via Internet) une prestation auprès de l'Organisateur, ne bénéficie donc pas du droit de rétractation.

12. Informatique et liberté

Selon les termes de la loi 78-17 dite Informatique et Libertés, l'Acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Organisateur ainsi qu'aux prestataires, de traiter et exécuter la commande.

Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de MERLINTOUR, 160 rue Montmartre 75002 Paris.

13. Dispositions diverses

Le fait que l'Organisateur ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante. Dans ce dernier cas, les parties négocieront son remplacement par une disposition ayant un effet économique équivalent.

L'Organisateur ne pourra être tenu pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait des tiers, ou de la faute de l'Acheteur (présentation après l'heure de convocation, non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement...).

L'acheteur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de l'Organisateur.

14. Conditions pour l'aide à l'obtention de visas

Le paiement du service d'aide à l'obtention de visas doit être effectué au moment du dépôt du dossier.

Le montant total de la commande reste dû quelque soit l'aboutissement des démarches entreprises par Merlintour pour l'obtention des visas. Merlintour s'engage à utiliser les moyens raisonnables et nécessaires afin d'obtenir les visas commandés. Cependant sa responsabilité ne peut être engagée au delà de ses propres actions. En particulier Merlintour ne pourra être tenue responsable des problèmes résultant de l'action des tiers intervenant dans la réalisation de la commande notamment les services consulaires, les services de poste ou de courrier express, les assurances etc. Les délais indiqués pour l'obtention du visa s'entendent à partir du premier jour d'ouverture du consulat concerné après réception du dossier complet et conforme du client.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que les passeports pourront lui être retournés en temps et en heure en fonction du mode d'expédition choisi.

Pour une expédition par Chronopost Liberty, les conditions générales applicables sont celles de Chronopost : <http://www.fr.chronopost.com/pdf/FR/fr/cgv.pdf>

En tout état de cause la responsabilité de Merlintour ne peut en aucun cas s'étendre aux dommages indirects résultant de la non obtention du visa dans les délais prescrits et sa responsabilité totale est limitée au montant de la commande du client et sous réserve de l'acceptation du dossier par Merlintour. Le client s'engage à contrôler les documents reçus dès leur réception. Toute réclamation devra pour être recevable être reçue au plus tard dans les 7 jours calendaires de la réception des documents par le client.

Les informations figurant sur le site merlintour.com concernant les conditions d'obtention des visas sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis. Ces informations sont données à titre indicatif et seulement pour faciliter l'obtention des visas pour nos clients. Seule l'acceptation de la commande par Merlintour valide ces informations.

15. Droit applicable

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

INFORMATIONS JURIDIQUES

Merlintour S.A.R.L. au capital de 38 112 Euros 160 rue

Montmartre

75002 PARIS

Téléphone : + 33 (0) 1 55 34 90 40

Télécopie : + 33 (0) 1 55 34 90 45

IATA 20 2 3730 2

Licence LI 075 00 0003

N° SIRET 424 988 467 00017

RCS PARIS B 424 988 467

Garantie financière APS 15 rue Carnot 75017 Paris

RCP Générali France 5 rue de Londres 75456 Paris Cedex 09 Banque

Société Générale, 134 rue Réaumur 75002 Paris IBANFR76 30003

03020 00020717587 34

TVA : FR32424988467