

TURQUOISE

Nos conditions générales de vente

Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle.

Conformément à l'article R211-12 du code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-3 et L.211-19 du code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, dont le texte 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 site internet, le devis, la proposition, le programme de l'organisation constituent l'information préalable visée par l'article R211-6 du code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraignantes figurant dans nos conditions particulières de vente et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, site internet, devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

Les articles L.211-18 et 19 du code de la consommation en rapport à la vente à distance s'appliquent également.

Extrait du Code du Tourisme.

Art. R.211-3 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui dépendent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. R.211-3-1 - L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

Art. R.211-4 - 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.211-8 du présent décret ;

10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11/ Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ci-après

12/ 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 ;

13/ Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue à l'article R.211-15 à R.211-18.

Art. R.211-5 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R.211-6 - 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, l'adresse de l'organisateur, numéro de téléphone

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 R.211-8 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 % 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 et du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ci-dessus

14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15/ Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211.11 ci-dessus

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

dernière mise à jour – Jan 2016

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

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

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

20/ La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4

21/ L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art. 211-7 - 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. Cette session est soumise à la disponibilité et l'accord du fournisseur et entraîne les frais de modification ou d'annulations (présentés aux conditions particulières de vente).

Art. 211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.511-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

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

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

Art. 211-10 - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, 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 supporté si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 211-11 - 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4,

Art. L.121-18 - Sans préjudice des informations prévues par les articles L.111-1 et L.113-3 ainsi que celles prévues pour l'application de l'article L.214.1, l'offre de contrat doit comporter les informations suivantes : 1° le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec lui, son adresse ou, s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente, l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ; 2° le cas échéant, les frais de livraison ; 3° les modalités de paiement, de livraison ou d'exécution ; 4° l'existence d'un droit de rétractation et ses limites éventuelles ou, dans le cas où ce droit ne s'applique pas, l'absence d'un droit de rétractation ; 5° la durée de validité de l'offre et du prix de celle-ci ; 6° le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance utilisée lorsqu'il n'est pas calculé par référence au tarif de base ; 7° le cas échéant, la durée minimale du contrat proposé, lorsqu'il porte sur la fourniture continue ou périodique d'un bien ou d'un service. Ces informations, dont le caractère commercial doit apparaître sans équivoque, sont communiquées au consommateur de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée. En cas de démarchage par téléphone ou par toute autre technique assimilable, le professionnel doit indiquer explicitement au début de la conversation son identité et le caractère commercial de l'appel.

Art. L.121-19 - I - Le consommateur doit recevoir, par écrit ou sur un autre support durable à sa disposition, en temps utile et au plus tard au moment de la livraison : 1° confirmation des informations mentionnées aux 1° et 4° de l'article L.121-18 et de celles qui figurent en outre aux articles L.111-1 et L.113-3 ainsi que de celles prévues pour l'application de l'article L.214-1 à moins que le professionnel n'ait satisfait à cette obligation avant la conclusion du contrat ; 2° une information sur les conditions et les modalités d'exercice du droit de réclamations ; 3° l'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ; 4° les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ; 5° les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est d'une durée indéterminée ou supérieure à un an. II - Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux services fournis en une seule fois au moyen d'une technique de communication à distance et facturés par l'opérateur de cette technique à l'exception du 3°. III - les moyens de communication permettant au consommateur de suivre l'exécution de sa commande, d'exercer son droit de rétractation ou de faire jouer la garantie ne supportent que des coûts de communication, à l'exclusion de tout coût complémentaire spécifique.

Assureur responsabilité civile et professionnelle HISCOX contrat tourisme PRO N°87835 tous dommages confondus 7 500 000€.

Signature du responsable dossier avec « mention lu et approuvé »

TURQUOISE

Nos conditions particulières de vente

TURQUOISE TOUR OPERATOR SARL est membre de l'A.P.S.T. Association Professionnelle Solidarité Tourisme, qui assure sa garantie financière. Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article 96 de la loi susvisée que les informations figurant sur nos brochures, magazines, sites internet ou le programme de l'organisateur peuvent faire l'objet de certaines modifications précises dans les conditions spécifiques du contrat signé par le client. L'information préalable relative au contenu des prestations proposées est constituée de nos supports brochures, magazines, ainsi que de nos devis, propositions ou programmes, et résulte de leur communication au client préalablement à la conclusion du contrat. Aussi, sauf dispositions contraires figurant sur le bulletin d'inscription, les éléments contenus sur ces supports et devis sont contractuels dès la signature de bulletin d'inscription. En signant son contrat de vente et les présentes conditions, le client reconnaît avoir pris connaissance des informations plus spécifiques relatives au déroulement du voyage qu'il a choisi, grâce à nos brochures et informations sur internet.

TURQUOISE TO à travers ces sites internet et ses éditions papier (brochures, magazines...) a pour vocation d'informer les clients. Les informations relatives aux séjours figurant sur ces supports, bien qu'ayant été vérifiées et mises à jour régulièrement, peuvent avoir été l'objet d'erreurs typographiques et ne constituent pas un engagement contractuel. Seules les mentions figurant sur le bulletin d'inscription puis la pro forma envoyée à la confirmation du voyage réservé, feront foi. Par ailleurs, l'illustration de nos supports (papier et internet) utilise de nombreuses photographies. Certaines ne sauraient être perçues comme se rapportant directement aux textes contigus et ne doivent être envisagées qu'en tant qu'illustrations d'un contexte général, à savoir celui de la destination. De manière générale, les photographies et illustrations, autres que les photographies d'hôtels sont présentées à titre artistique et informatif et ne sont en aucun cas contractuelles. Par ailleurs tout élément naturel, quelle que soit son importance (tel que intempéries, marées, vents violents...) et de nature à modifier en tout ou partie les prestations proposées : soit en mettant l'hôtelier dans l'impossibilité de respecter scrupuleusement les termes de la brochure soit en entraînant une discordance entre l'illustration du support et la réalité du moment. Ne pourra en raison de son caractère imprévisible, voire même irrésistible, entraîner une mise en cause directe ou indirecte de TURQUOISE TO.

Crédits photos : Banque d'images de nos partenaires locaux, Offices de Tourisme et Hôtelières

MODIFICATION

- par l'organisateur : Chacun des éléments figurant dans les brochures ou sur le site internet est susceptible d'être modifié par l'organisateur, le client devant alors être avisé de ces modifications, avant la conclusion du contrat, par la remise d'une lettre individuelle ou circulaire modifiant les éléments de la brochure ou du site internet. L'organisateur se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre, ou un hôtel par un établissement de même catégorie. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

- par le client : Avant le départ, toute modification d'un voyage commandé ferme sera pénalisée * :

* **sauf billets déjà émis, se référer au tableau des frais « billets déjà émis » ; frais à ajouter**

- plus de 30 jours avant le départ : 30 € de frais par personne
- de 29 à 15 jours avant le départ : 45 € de frais par personne
- moins de 14 jours avant le départ : 70 € de frais par personne

N'entraîne aucun frais de modification émanant du client : augmentation du nombre de participants, changement de formule de repas.

Toute demande de changement ou correction de nom et/ou prénom, date de départ, achèvement, lieu de séjour, déroulement du programme est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués dans la rubrique « frais d'annulation ».

Avant le départ : les frais résultants de modification non autorisée par Turquoise TO resteraient entièrement à la charge du client ainsi que les frais d'annulation, sans que celui-ci puisse prétendre à aucun remboursement de prestations non utilisées. Tout changement de date de départ est considéré comme une annulation. L'interruption de séjour ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Les retards des départs ou retours éventuellement causés, en période de gros trafic par de nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue.

CONDITIONS D'ANNULATION PAR PERSONNE * :

* **sauf billets déjà émis, se référer au tableau des frais à ajouter – rubrique Annulation**

- plus de 30 jours avant le départ : 100 € de frais par personne (non remboursable par l'assurance)
- de 30 à 21 jours avant le départ : 25% de frais (minimum 200 €)
- de 20 à 8 jours avant le départ : 50 % de frais
- de 7 à 2 jours avant le départ : 75 % de frais
- moins de 2 jours : 100 % de frais

Si le client a souscrit une assurance annulation, bagage, le montant de la prime reste dû ainsi que les éventuels frais de visa ou carte de tourisme. Toute annulation doit être adressée par courrier avec accusé de réception. La date de réception du courrier détermine la date pour la prise en compte des pénalités. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurances apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

Conditions d'annulation spécifiques (compagnies, croisières, hôtels et périodes festives) : se référer aux conditions spécifiques de chaque compagnie, croisière ou hôtel (selon certaines périodes festives ou promotions appliquées) plus restrictives que nos conditions d'annulation au moment de l'inscription, présentées sur les documents à signer.

* **sauf billets déjà émis**, l'organisateur se réserve la possibilité d'émettre les billets selon les prérogatives obligatoires des compagnies aériennes. Les billets peuvent être ainsi émis à plus de 30 jours de la date du départ, et sans préavis, impliquant alors les frais supplémentaires présentés ci-dessous sur le tableau récapitulatif des frais, s'ajoutant ainsi au frais à plus de 30 jours. A moins de 30 jours du départ les conditions d'annulation restent échangées. **Sous réserve de modification de la part des compagnies sans préavis.**

RECAPITULATIF FRAIS MODIFICATION OU ANNULATION AVANT DEPART BILLETS EMIS

(donnés à titre indicatif**)

Compagnies	Frais de modification	Frais d'annulation
Air Austral	80 €	150 €
Air Caraïbes	100 €	200 €
Air Europa	120 €	150 €
Air France	120 € ou 240 € en classe Z	200 € ou 400 € en classe Z
Air Mauritius	120 € ou 400 € classe J (haute saison)	200 € ou 400 € classe J (haute saison)
Air Madagascar	100 €	200 €
Air Seychelles	100 €	150 €
Air Tahiti	Gratuit avant le départ du vol international	2000 xpf avant départ / non remboursable après départ du vol international
Air Tahiti Nui	120 €	200 €
British Airways	150 € ou 350 € classe I	150 € ou 350 € classe I
Corsair	80 €	160 €
Emirates	100 €	150 €
Ethiadh	80 €	100 €
Iberia	120 €	150 €
Sri Lankan Airlines	100 €	150 €
Qatar Airways	75 \$ éco / 150 \$ affaires / 200 \$ premiere	100 \$ éco / 200 \$ affaires et premiere
XL Airways	130 €	180 €
Ethiadh	100 €	150 €
Oman Air	100 €	100 € jusqu'à J-1 après billets non remboursable
Cathay Pacific	100 €	100 €
Singapore Airlines	100 €	200 €

**Sauf si non présentation (no show) au départ ou après le départ : 100% de frais

*Sous réserve de mise à jour par les compagnies sans préavis. Se référer aux conditions spécifiques présentées sur les documents de réservation.

ANNULATION DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou par d'autres raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même, si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

TRANSPORTS AERIENS ET VOLS

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression des brochures et de la publication du site internet. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modification jusqu'au jour du départ. Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupe ou individuels en classe de réservation spécifique applicable jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation supérieures moyennant un supplément. Ce supplément sera communiqué lors de la confirmation de la réservation des places. Le vol retour dans certain cas ne peut être changé. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel. De plus, la réglementation du transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets, non effectués.

La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion.

Un changement d'aéroport peut se produire au retour à Paris (entre Orly et Roissy). Sauf dans le cas de post-achèvement réservé par Turquoise TO, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté. Les clients voyageant selon une formule individuelle doivent re-confirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne et/ou avec l'aide du correspondant local. Enfin les vols charters ne bénéficient d'aucune attribution de sièges ni

dernière mise à jour – Jan 2016

de repas spéciaux. Leurs horaires seront confirmés une semaine avant le départ.

Lorsque le prépost achèvement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité. Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparables. **Pré et post achèvement** : la demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.

DEFAUT D'ENREGISTREMENT ou non-présentation : Turquoise TO ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement dans les cas suivants :

- a) retard dû à un pré-achèvement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait au départ de son voyage une non-présentation du passager pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers ;
- b) lorsque le passager ne peut présenter les documents de police et de santé exigés pour son départ. Aucun remboursement ne pourra intervenir.

LES PRIX Nos prix comprennent : Les prestations incluses et non incluses dans les prix sont mentionnées en détail sur les devis ou bulletins d'inscription adressés aux clients. Selon le cas, il est précisé en logement seul, en petit déjeuner, avec demi pension (petit déjeuner et dîner), en pension complète (petit déjeuner, déjeuner et dîner ; boissons non comprises) ou en formule all inclusive . Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et à l'hôtel de séjour. En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin et de départ l'après midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour.

Nos prix ne comprennent pas : Les taxes et surcharges aériennes au départ de France, les frais de visa ou carte de tourisme si nécessaire. Suivant la réglementation une taxe de séjour sera réclamée aux clients et payable sur place.

Frais de vaccinations, boissons, entrées musées ou monuments (sauf stipulé dans un programme). Aucune assurance n'est incluse dans nos forfaits. Une assurance multi-risques est proposé moyennant un supplément et suivant un barème selon la destination et nombre de personnes (voir nos conditions et tarifs assurances).

Révision des prix : Les prix indiqués dans nos brochures et sites internet sont établis en fonction, notamment, des données économiques suivantes : coût du transport et du carburant ; redevance et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement des ports et les aéroports ; droit d'entrée sur les sites ; cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de notre tarification en ligne. **Les prix sont établis chaque année à partir de données économiques et en fonction des parités monétaires. Nous élaborons nos tarifs chaque saison en établissant une moyenne du taux de change (Euros / Dollars) basée selon les différentes protections que nous assurons durant la période du 01/05 au 30/08 pour la saison hiver suivante et du 01/11 au 31/01 pour la saison été suivante.** Ce taux de référence peut être différent d'une saison à l'autre (hiver / été). Notre société se réserve le droit de modifier ces prix, tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues à l'article L211-12 et L211-8 du code civil, selon les modalités suivantes :

- variation du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage, cette incidence sera intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur des prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages,

30 % à 70 % du prix total (dépendant et selon la catégorie des hôtels, représentant proportionnellement la partie la plus variable des packages vol+hôtel).

-variation du coût du transport, du carburant, des taxes, des redevances : toute variation des données économiques ci-dessus sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

A plus de 30 jours avant le départ TURQUOISE TO se réserve la possibilité de revoir les prix de vente, en respectant une majoration légale d'un maximum de 10%. Au cours des 30 jours précédant la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception et pourront résilier le contrat sous 7 jours à compter de la réception du courrier reçu en accusé de réception par lettre recommandée ou accepter les modifications en retournant signé l'avenant au contrat.

Les cadeaux voyage de noces, anniversaires de mariage et les différentes offres présentées dans les prix peuvent évoluer sans préavis sur décision de prestataire concerné.

Durée du voyage : La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation aéroport de départ jusqu'au jour de retour. D'une façon générale, les prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites sur programme. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées ou de nuits entières en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes. La première et la dernière journée peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. D'une façon générale, les chambres sont à disposition entre à partir de 14h00 à l'arrivée et doivent impérativement être libérées entre 10h00 et 12h00 le jour du départ. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour de votre retour ou le lendemain pour des raisons de retard ou modification de plan de vols.

INSCRIPTION, ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme (offres sous conditions spécifiques, périodes festives...), le client doit verser 40 % du prix du voyage au moment de la réservation soit à la signature du contrat de vente adressé par le vendeur. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable, par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et la confirmation du départ interviennent au plus tard 21 jours avant le départ. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois (30 Jours) avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément aux conditions de vente.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive ou de force majeure, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyages via notre site. En cas de difficultés, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

DOSSIER EN DEMANDE

Dans le cas où une prestation ne peut pas être confirmée le jour de l'inscription, le dossier sera dit "en demande". Le client versera à l'Agence l'acompte ou le solde du voyage selon les conditions stipulées dans l'article VIII des conditions particulières annexées. L'Agence avisera le client de l'évolution de la mise en demande du produit pré-cité. Dans le cas d'une confirmation du dossier, le client ne pourra plus se désister.

CHAMBRES ET CABINES

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix parfois élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et généralement en nombre limité. Dans les hôtels ou bateau du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en générale des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on rajoute un lit d'appoint (parfois un lit pliant), l'espace s'en trouve donc réduit.

ASSISTANCE

Des représentants Turquoise TO sont chargés d'accueillir les clients à leur arrivée et assurent le bon déroulement de leur voyage. Leurs coordonnées figurent dans nos carnets de voyage.

FORMALITES (Informations pour les ressortissants français uniquement)

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage. Passeport valable 6 mois après le retour pour les destinations suivantes : Les îles des Grenadines, Los Roques Venezuela, St Martin, St Barthélemy, République Dominicaine, Les Maldives, Dubaï, Ile Maurice, Seychelles, Doha, Polynésie (se plier aux conditions d'entrée aux USA en vigueur), Madagascar, Zanzibar (se plier aux conditions d'entrée en Tanzanie), Carte Nationale d'identité pour les Antilles françaises, La réunion. Informations sous réserve de modification. A confirmer lors de votre réservation. Il appartient au seul client de vérifier la validité des documents en sa possession. TURQUOISE TO ne pourra être déclarée responsable si le client ne peut embarquer pour des raisons administratives et aucune indemnité ne pourra être versée. Turquoise TO vous recommande de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site internet www.diplomatie.fr

RESPONSABILITE Notre société est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, 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.

Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, 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. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, concluite auprès de la Compagnie HISCOX Contrat Tourisme Pro N°0087835 tous dommages conforndus 7 500 000 €.

RECLAMATIONS Les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou les réglementations locales régissant les transports nationaux ou pays concernés.

Tous les réclamations doivent être formulées immédiatement au cours de votre voyage auprès du correspondant local. Si le problème n'a pu être réglé localement, il vous appartient d'adresser votre réclamation directement à l'organisateur par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 15 jours suivant votre retour. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité de traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par écrit par l'intermédiaire de l'agence, dans le cas d'une vente préalablement réalisée par l'intermédiaire d'une agence de voyages.

DONNEES NOMINATIVES Conformément à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et que Turquoise TO peut être amené à demander pour les besoins de son activité.

Selon l'article L.141-5 le client peut saisir la juridiction compétente et le lieu de son choix.

Signature du responsable dossier avec « mention lu et approuvé » Le.....