

2 - CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les conditions de ventes sont celles du décret n° 94-900 du 15 juin 1994 prises en application de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

A - LES PRIX

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage choisi, grâce à la présentation sur écran ordinateur ou à la brochure présentée ou fournie préalablement à la remise de la facture. Compte tenu de la spécificité de notre système dernière minute et de vente de voyages très en avance sur les dates de départ et proposés par des entreprises utilisant la langue allemande il ne nous est pas possible de fournir tous les renseignements qu'un catalogue ou un tiré à part peut vous donner. Le Client reconnaît expressément ce fait et accepte sans réserve.

Aucune constatation en matière de prix ne sera admise à votre retour. Nos voyages sont assimilés à des produits finis et le contrat de les acheter comme tels en jugeant si le prix demandé est conforme à vos possibilités.

De façon générale, les frais de vaccins, de visas, les boissons, les entrées des musées et monuments ne sont jamais compris dans les prix.

a - Les prix sont calculés forfaitairement et basés sur un certain nombre de nuitées, mais jamais sur un nombre d'heures ou de fractions de journées. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, le premier et/ou le dernier jour de votre voyage se trouvent amputés de quelques heures aucune indemnité ne sera due.

b - Réviser de prix : en cas d'augmentation du prix du ou des voyages, nous nous réservons le droit de modifier le prix de vente et de répercuter cette augmentation au client, en lui notifiant par courrier 30 jours avant le départ. Le client sera en droit d'annuler son voyage dans les 3 jours si l'augmentation de prix excède 10 %.

B - RÉDUCTIONS -ENFANT+

Les réductions - enfant + sont accordées à la condition impérative que l'âge et la date de naissance soient communiqués dès la réservation.

c - Enfant de moins de 2 ans :

- transport aérien : pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents ;
- réduction 90 % sur la base du forfait jours adulte en chambre double ;
- les frais de nourriture et de logement bateau seront réglés directement à l'hôtelier sur place.

d - Enfant de 2 à 11 ans inclus :

- réduction pouvant varier selon les formules à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de deux personnes payant plein tarif.

e - Objets de valeur :

Nous vous conseillons de les déposer à la réception de l'hôtel (si celle-ci dispose d'un coffre-fort). Dès votre arrivée.

RESPONSABILITÉS

Les Nouveaux Espaces agissant en qualité de vendeur de voyages, choisissent différents prestataires de services pour l'exécution de leurs voyages.

A - TRANSPORT AÉRIEN

Les nombreux rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui prennent avant tout, peuvent parfois entraîner certains décalages en période de gros trafics.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries. Les frais éventuels (taxi, hôtel, parking, etc.) restent à votre charge.

Le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée de programme initialement prévue ou de retard à une correspondance.

B - EN CAS DE DÉFAILLANCE D'un prestataire de service avant ou pendant le transport aérien, le circuit ou le séjour, ou si, pour des raisons imprévisibles (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, vols annulés ou encore en cas de bilan, etc.) nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour le remplacer par des prestations équivalentes, si cela est possible et hors cas de force majeure.

Nous pouvons être obligés lorsque les circonstances nous y contraignent à substituer un moyen de transport à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnité. L'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables.

C - MÉTÉOROLOGIE ET GRÈVES

La perturbation des conditions météorologiques et les grèves sont considérées comme un cas de force majeure.

Elles peuvent entraîner des retards, voire des annulations. Les Nouveaux Espaces s'efforcent néanmoins d'acheminer le Client et de réaliser son voyage selon les possibilités, même par transport maritime en remplacement du transport aérien, sans aucun dédommagement possible et dans la mesure du possible.

Dans le cas de perte d'une correspondance et de perte de la validité du titre de transport aérien, notamment au retour, le Client devant alors peut-être acquiescer un nouveau titre de transport, la responsabilité des Nouveaux Espaces ne saurait être engagée et le Client ne pourrait prétendre à aucun dédommagement. Les Nouveaux Espaces mettront néanmoins tout en œuvre sur place pour éviter de telles situations.

E - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Tous les descriptifs sont basés sur des visites sur place ou des renseignements fournis par nos correspondants, fournisseurs ou intermédiaires. Ils sont établis de bonne foi régulièrement remis à jour. Ils n'ont cependant pas de valeur contractuelle, car certains impératifs de fonctionnement, ou l'absence de certains services en avant ou arrière-saison sont indépendants de notre volonté. Le prix de votre forfait voyage tient compte de cet élément. Des modifications dans nos prestations sont en effet toujours possibles (ex. : buffet au lieu de repas servi à table) dues aux initiatives des hôteliers ou des prestataires de services en raison des fêtes religieuses ou locales ou encore en cas de grève, etc. tout l'organisateur ne saurait être tenu pour responsable. Nous attirons également votre attention sur les activités sportives qui ne sont pratiquées que si le temps le permet et si le nombre minimum de participants est atteint et avec le matériel en état de fonctionnement. D'autre part des travaux ou le bruit de chantiers en cours de réalisation font partie des aléas du voyage et ne peuvent en aucun cas générer des indemnités. Les prix pratiqués tiennent compte de toutes les imperfections éventuelles durant votre séjour.

- Toute déclamation dans l'exécution du contrat doit être signalée le plus tôt possible, sur place par écrit par le consommateur au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur ou à son représentant seul habilité à résoudre les éventuels problèmes immédiatement sur place.

IMPORTANT

Aucune réclamation ne sera admise si sur place, durant votre séjour une déclaration auprès de notre représentant n'a pas été effectuée avec copie pour les Nouveaux Espaces signée et acceptée par le représentant local.

F - RÉCLAMATIONS - A LIRE IMPORTANT

Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée, dans le délai de 14 jours au plus tard après le retour du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de Mulhouse 14, rue des Boulangers 68100 accompagné de la déclaration du représentant local de l'organisateur du voyage expliquant ou confirmant vos dires, qui pourra être rédigée en allemand ou en anglais. Cette pièce est essentielle. Son absence exclura d'office toute indemnité à votre retour. Dans la plupart des cas cette demande permettra de remédier au mal.

Passé ce délai, nous refusons de prendre en considération toute réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Le courrier est à expédier à Mulhouse.

Selon la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges, après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtravel.fr.

G - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de contestations, seuls les tribunaux de Mulhouse sont compétents.

H - INSCRIPTIONS ET RÈGLEMENTS

Les inscriptions doivent être accompagnées d'un versement de 30 % du montant total du voyage, sauf en cas de tarification spéciale (X-packaging) dont le paiement intégral est exigible à la réservation. Ces voyages classés datamax (offres évolutives) sont de très bons tarifs mais, attention, aucune modification quelle qu'elle soit n'est possible et une annulation du fait du client occasionnerait à tout moment 100% de frais.

Le voyage doit être réglé immédiatement si le départ est à moins de six semaines de la réservation.

De façon du règlement dans les délais ci-dessus impartis, et après notre mise en demeure par lettre recommandée avec A.R. et restés sans effet au plus tard dans les 2 jours suivant la date de réception ou de la prise de contact téléphonique ou de l'envoi d'un mail, le contrat sera automatiquement résilié du fait du client et les conditions d'annulation seront mises en œuvre sans autre délai, les charges et frais seront à la charge du client.

Les billets sont remis le plus souvent à notre agence 3 ou 4 jours avant votre départ. Ils contiennent toutes les informations relatives à votre séjour ainsi que toutes les coordonnées ou nos représentants sur place ou de ceux du tour opérateur organisateur du voyage, ces derniers sont susceptibles de vous adresser au cas de difficulté. Ces documents sont quelquefois rédigés en allemand, en cas de difficulté veuillez vous adresser au représentant. Si vous ramentez vous devrez les récupérer à l'aéroport 2 H avant l'heure de décollage au comptoir de l'organisateur de voyage. Cela vous sera précisé au moment de la réservation.

I - MODIFICATION ET ANNULATION

(a) - Modification de réservation

Pour toute modification de commande (changement de catégorie d'un hôtel, d'un véhicule, d'une cabine, etc.), il sera facturé un montant de 50 Euros par personne, plus l'application intégrale des conditions générales de l'organisateur. Toute modification impliquant un changement de date, de type de prestation ou de nom sera considérée comme une annulation et entraînera des frais en fonction des tours opérateurs.

(b) - Modification sur place

Le Client qui, quelles qu'en soient les raisons, déciderait de modifier sur place le cours de son voyage, devra impérativement obtenir l'accord écrit des Nouveaux Espaces ou de l'un de ses représentants. Faute de quoi, tous les frais qui pourraient être occasionnés par cette modification seraient à sa charge.

(c) - Annulation du fait du client

L'annulation sera prise en compte à la date de réception de la lettre du client en recommandé A.R.

- à plus de 15 jours de la date de départ, les frais sont fonction des conditions générales du Tour Opérateur dont l'acheteur reconnaît s'être vu remettre un exemplaire.

Dans tous les cas, frais de 50 Euros par personne en plus des frais retenus par l'organisateur de voyage en fonction de ses conditions générales de vente.

- à moins de 15 jours de la date de départ, les frais sont de 100 % du montant du voyage

- interruption en cours de voyage : aucun remboursement.

- voyages classés datamax (offres évolutives) : quel que soit le changement et la date à laquelle intervient ce changement, il sera appliqué 100% de frais.

Le jour du départ, si le passager ne se présente pas à l'embarquement aux heures et lieux indiqués sur la feuille de réservation et aux horaires communiqués par téléphone ou dans le carnet de voyage, ou s'il ne peut embarquer n'étant pas en règle avec les formalités de police, cette annulation ne donne lieu à aucun remboursement.

(d) - Annulation du fait des Nouveaux Espaces

Le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation pour insuffisance de passagers intervient à 21 jours du départ et au-delà ; de même si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyage.

TRANSPORT AÉRIEN

A - CONVOCATIONS BILLETS DÉPART

Vous devez dans tous les cas être présent à l'aéroport de Mulhouse/Bâle au guichet d'enregistrement 2 heures au plus tard avant le départ.

Pour les autres aéroports, nous vous conseillons vivement d'être présent au guichet d'enregistrement 3 heures avant votre départ.

Cas spécifique : Francfort - Paris : pour ces 2 aéroports, nous vous recommandons fortement d'être présent au guichet d'enregistrement 4 heures avant le départ afin de pallier aux éventuels retards des trains, aux embouteillages et à tout autre incident.

En effet, l'absence d'enregistrement, dans le délai imparti, entraîne automatiquement la perte de la totalité de votre voyage, sans aucun dédommagement possible.

Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) vous seront confirmées dans les jours qui précèdent votre voyage. En cas de changement nous vous téléphonerons, sinon ce sont ceux qui figurent sur vos billets qui sont valables. Pour l'enregistrement des bagages auprès de la compagnie aérienne, tous les passagers doivent être présents. Dans le cadre de la réservation d'un vol seul, il vous appartient de reconformer l'horaire du vol retour 45h avant départ du correspondant local de l'organisateur de votre voyage ou de la compagnie aérienne. Cela afin d'être sûr que l'horaire du vol retour n'ait pas changé. La franchise bagage vous sera indiquée lors de votre inscription et votre renfortement d'une compagnie aérienne à l'autre.

B - VALIDITÉ DES DATES D'OPÉRATION DES CHARTERS

Les dates sont données à titre indicatif.

C - HORAIRES DES AVIONS

Compte tenu de l'annulation des rotations des avions, l'arrivée peut être très tardive, voire dans la nuit, de même au retour le vol au départ peut avoir lieu tôt le matin, d'un ou départ du lieu de séjour dans le courant de la nuit. Cette éventuelle contrainte peut devoir être imposée soit à l'aller soit au retour, soit même dans les deux cas. Pour autant, cela ne peut justifier un quelconque dédommagement. En effet, dans le cas d'un séjour en hôtel, la chambre aura bien été mise à disposition 7 nuits par semaine quelle que doive en être l'utilisation, les prix pratiqués tiennent compte de ces possibilités.

D - VOLS ET CHARTERS

L'organisateur se réserve le droit de modifier les types d'avions et les horaires voire de regrouper sur une même ville de départ les passagers d'autres villes de départ ; dans ce cas les acheminements vers ou de cette ville de départ désignée comme escale de regroupement sont à la charge des participants.

Les conditions des vols spéciaux et charters nous conduisent à rappeler que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut en aucun cas être remboursée et que le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables.

Nous nous réservons le droit de substituer in extermis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autre cas de force majeure, un préacheminement charter par vol régulier ou le contraire, à destination du même pays ou aux mêmes dates, sans que cela soit considéré comme une rupture de contrat entraînant dédommagement.

E - Certains vols peuvent devoir effectuer une escale à l'aller et au retour. Aucune indemnité ne sera due dans ce genre de situation.

F - HORAIRES AÉRIENS

Les horaires de vols de vols, ainsi que les types d'appareils, ne pourront être donnés qu'à titre indicatif, car ils peuvent subir des modifications pour toutes sortes de raisons (escale supplémentaire, conditions météorologiques, etc.) Il ne s'agit ni d'un élément contractuel du billet de transport, et ne peuvent engager la responsabilité des compagnies aériennes de vol charter, ils ne sauraient donc, à plus forte raison engager le nôtre. Nous précisons également que la réglementation de nos vols à tarifs spéciaux, autorise le transporteur étranger, en cas de force majeure, à acheminer les voyageurs par tout mode de transport de son choix, avec diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement puisse être revendiqué par les passagers concernés.

G - REPAS AVION

De plus en plus de compagnies aériennes proposent un service voyage à bord (boissons, collations, repas, etc. ...).

ASSURANCE : Elle reste facultative, toutefois nous ne saurions trop vous conseiller de la prendre. Pour cela nous avons deux formules très simples que nous vous proposons systématiquement avec un explicatif de toutes les clauses qui s'y rapportent, le prix des assurances est toujours en fonction des sommes à assurer.

OBLIGATIONS : appeler MONDIAL ASSISTANCE au 00 33 1 42 90 02 02, car seules les autorités de MONDIAL ASSISTANCE sont habilitées à décider du rapatriement du choix des moyens de transport du lieu d'hospitalisation et de toute intervention d'une manière générale.

ATTENTION : seules les modalités d'application, les étendues de garanties et les exclusions figurant sur l'imprimé spécifique, qui vous sera remis par votre agent de voyage, seront juridiquement valables. La procédure prescrite par l'assurance (stipulée sur l'imprimé) devra être suivie scrupuleusement dans tous les cas afin d'aboutir.

Les Nouveaux Espaces ne sauraient en aucun cas être tenus pour responsable de la non prise en charge des dommages subis par le client notamment en cas de négligence ou de carence de ce dernier.

H - CIRCUIT - CROISIERE

L'organisateur se réserve le droit d'inverser ou de modifier les itinéraires sans préavis, ou d'annuler un programme qui ne réunirait pas le nombre suffisant de participants. De plus, les compagnies de transport maritime et de croisière, se réservent le droit de substituer un bateau à celui initialement prévu, ainsi que de modifier ou d'annuler certaines escales en cas de force majeure (telles de mauvaises conditions météorologiques, niveau des eaux, ...) sans indemnité.

I - CLASSIFICATION DES HÔTELS

Tous les hôtels présentés dans nos programmes sont indiqués dans la classification donnée par le Tour Opérateur que vous avez choisi.

(a) - HÔTELS en haute saison en particulier, et quand la fréquentation est importante, les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif ; un hôtel peut être remplacé par un autre hôtel, tardivement, voire même sur place, ce qui ne saurait justifier en aucun cas une demande d'annulation, ni un dédommagement. Ces hôtels sont toujours en demande ; leur réservation devra être reconfirmée dans tous les cas.

(b) - En ce qui concerne les séjours et les circuits, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Vous pourriez donc être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement.

L'attribution et la libération des chambres s'effectue en général entre 11h et 15h selon la réglementation en vigueur. Les chambres individuelles bien que faisant l'objet d'un supplément sont souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont en général des chambres doubles dans lesquelles sont ajoutés 1 ou 2 lits (quelques tringles). Si vous souhaitez garder la chambre plus longtemps il vous appartient de vous arranger directement avec la réception de l'hôtel et éventuellement de payer un supplément.

J - FORMALITÉS

Attention (adultes, enfant, bébé) : il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage. Les formalités restent dans tous les cas à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés en bon état et encore valable 6 mois après le retour (passport, carte d'identité, visas, certificats de vaccinations, etc...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Même un bébé doit avoir ses papiers d'identité (propre carte d'identité ou propre passeport). Nous ne pouvons pas accepter d'inscription à nos voyages d'un mineur non accompagné par ses parents et nous ne serions pas tenus pour responsables dans le cas où malgré cet interdicton un mineur non accompagné se serait inscrit à notre itinéraire sur un de nos voyages. L'agence ne pourrait être en aucun cas tenue pour responsable des difficultés rencontrées par un client de nationalité étrangère qui ne l'aurait pas signalé à l'agence lors de la réservation. Les ressortissants étrangers doivent s'assurer eux mêmes directement auprès de leurs consulats ou Ambassade qu'ils sont en règle avec les exigences douanières du ou des pays de destination(s).

K - Achat de prestations supplémentaires durant vos vacances

Nous attirons votre attention sur le fait que tous les achats faits par vous lors de votre séjour, ou de votre circuit (excursion, souvenir, ...) réalisés sous votre entière responsabilité et que nous ne pouvons en aucune façon être tenus pour responsable de quoi que ce soit.

L - Nombre de jours

Il indique en général le nombre global de jours du voyage et non le nombre de jours à destination.