

CONDITIONS DE VENTE MELTOUR

Mise à jour le 03-06-2024

1/ Inscription :

Toute inscription implique le versement, à titre d'acompte par le client, d'une somme égale à 40% du prix du voyage. Sauf disposition contraire spécifiée dans le programme ou lors de l'inscription, le paiement du solde intervient à 45 jours de la date de départ.

Le client n'ayant pas versé la somme à cette date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

En cas de réservation intervenant moins de 30 jours avant le départ, il pourra être demandé une participation pour couvrir les frais de télécommunications.

En cas d'inscription tardive les documents de voyage pourront être remis au client à l'aéroport de départ (avec frais qui vous seront précisés). Pour toute inscription sans transport ou pour un programme à dates fixes avec demande de retour différé (dans le cadre d'un programme à date fixe), il sera perçu 40 € de frais de dossier par personne.

En cas de demande anticipée d'émission des billets d'avion par la compagnie aérienne, l'acompte sera recalculé pour tenir compte du prix du billet d'avion.

2/ Modification demandée par le client :

Toute modification de programme intervenant à la demande du client après la confirmation des prestations demandées entraînera la facturation de 40 € des frais par modification en plus d'éventuels frais d'annulation.

3/ Annulation du fait du client :

Toute annulation du fait du client entraînera la perception par Meltour des indemnités suivantes :

% des frais d'annulation non remboursables selon les conditions suivantes :

- jusqu'à 45 jours avant départ : 40 %
- de 44 à 31 jours avant départ : 60 %
- de 30 jours à 15 jours avant départ : 80 %
- moins de 15 jours avant départ et no show (non présentation) : 100 %

Meltour ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients :

- Lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage.
 - Au lieu de départ du voyage aérien, pouvant être occasionné par un retard de pré- acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.
 - Lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...), ou ne présente pas les documents légaux exigés pour son voyage.
- En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu du départ du voyage il sera retenu 100% du prix du voyage. Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

4/ Conditions d'annulation particulières à certains programmes spécifiques, tels que circuits/safaris, croisières, etc :

Ces conditions d'annulation particulières plus restrictives que celles prévues au paragraphe ci-dessus sont soit indiquées au regard du prix des programmes concernés ou lors de l'inscription.

5/ Annulation ou modification du fait de l'organisateur :

Dans le cas où le voyage et le séjour sont modifiés sur des éléments essentiels par l'agence organisatrice, ou s'ils sont annulés en raison des circonstances qui ne sont pas imputables à l'agence organisatrice, le client peut mettre fin à sa réservation en obtenant restitution de la totalité des sommes versées sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuels subis. Toutefois s'il décide de participer au voyage modifié il renonce par-là à toute réclamation contre l'agent de voyages concernant les modifications apportées au voyage.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage :

- est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.
- intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

6/ Formalités :

Toutes les informations relatives au : vaccinations, traitements recommandés, formalités de police et d'immigration, pièces d'identité requises sont données à titre indicatif et s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Leur accomplissement et les coûts en résultant incombent au seul client. Entre la parution des programmes dans ce site et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Attention également aux formalités spécifiques pour les enfants mineurs : se renseigner auprès des autorités administratives. Les diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution de votre voyage indiquées dans nos documents pour chaque pays, sont susceptibles de modifications sans préavis. Nous vous conseillons vivement de consulter les dernières informations du Ministère des Affaires étrangères relatives à votre prochain voyage sur www.diplomatie.gouv.fr

Meltour ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des amendes ou droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

7/ Cession du contrat :

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer Meltour de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage. Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

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

De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus au para 3/ ci-dessus des présentes Conditions de Vente.

8/ Durée du voyage :

Sauf indication contraire, sont inclus dans la durée du voyage :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport.
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Nos prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées sur place et non de journées entières.

9/ Prestations et Prix :

Sauf indication spécifique, les prix indiqués dans le devis / programme / proposition de l'organisateur et / ou sa brochure sont exprimés en Euros (€), par personne sur la base de deux participants minimum. Après votre inscription, nous vous adresserons par courrier postal ou par courrier électronique votre Contrat de Vente, seul document contractuel.

- **Nos prix comprennent** : toutes les prestations mentionnées dans les différents programmes proposés.

- **Nos prix ne comprennent pas** : les assurances facultatives, les boissons, les prestations proposées en option, les dépenses personnelles, les frais de visas, les frais d'envoi express ou de remise des documents de voyage à l'aéroport en cas d'inscription tardive, et si applicables les taxes de séjour, de sortie ou autres officielles en vigueur des pays de destinations, à régler sur place dans la monnaie locale ou en US dollars.

Les hôteliers peuvent majorer leurs prix durant certaines périodes lors d'événementiels importants tels que : congrès, conventions, foires, manifestations sportives, etc.

10/ Réductions enfants : Elles sont en général accordées aux enfants de moins de 12 ans partageant la chambre de 2 adultes et varient selon la destination et la formule du voyage. Nous interroger.

11/ Révisions des prix : Les prix des voyages publiés dans le devis / programme / proposition de l'organisateur et / ou sa brochure tiennent compte des taux de change, taxes et tarifs aériens connus à la date de leur publication.

En cas de modification significative de l'une ou plusieurs de ces données nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente et ce jusqu'à 20 jours avant le départ. Si l'augmentation vient à dépasser 8% du coût initial du voyage, le

client déjà inscrit pourra annuler son voyage sans frais dans un délai de 8 jours suivant la signification de cette augmentation.

12/ Responsabilité :

Meltour est responsable de plein droit à l'égard du voyageur 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 préjuger 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 le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

En cas mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L.211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

La responsabilité de Meltour ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du voyageur et hors contrat de voyage.

Meltour dispose d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de Generali France contrat n°AA410405.

13/ Location de voiture :

Les loueurs se réservent le droit de substituer un modèle équivalent, de même catégorie, à celui demandé lors de la réservation.

14/ Transport aérien :

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans le devis / programme / proposition de l'organisateur et / ou sa brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes, ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales dont un extrait figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

Selon l'article 9 des conditions du contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes se limite à transporter les passagers de la ville de départ à la ville de destination sans pour autant garantir les horaires, les correspondances, le type d'appareil, l'aéroport de départ, de retour et le transporteur. En cas de retard du vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclineront toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaires (ou même de jour) pourraient engendrer. Par conséquent, le voyageur ne pourra exiger, de son agent de voyages ou de Meltour, un dédommagement ou une prise en charge quelconque pour correspondance manquée, pour préjudice subi au titre d'un manque à gagner professionnel, perte d'emploi, retenue sur salaire suite à un retour différé, ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit que ces perturbations auront pu occasionner. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le lendemain de votre retour de voyage.

15/ Billets d'avion :

En cas de perte ou de vol de billets d'avion, vous devez immédiatement faire une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. Vous serez cependant obligé d'acheter un billet de remplacement. Le prix du billet perdu ne vous sera remboursé qu'un an après sa date d'émission, s'il n'a pas été effectivement utilisé.

16/ Bagages :

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard pour les bagages que vous lui avez confiés qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

17/ Réclamations :

Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents locaux, afin qu'ils puissent, le cas échéant, apporter dans les plus brefs délais une solution au problème posé. Dans la négative, la réclamation doit être adressée dans les 30 jours suivant la date de retour, par lettre

recommandée avec accusé de réception, à l'agence vendeur accompagnée des pièces justificatives. Passé ce délai de 30 jours, la demande sera considérée comme irrecevable.

Nous vous informons qu'après avoir saisi le service après voyage et à défaut de réponse mutuellement 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 : <http://www.mtv.travel> .Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

18/ Assurances :

Pour votre sécurité, Meltour vous propose en option facultative 3 contrats individuels et un contrat assurance Groupes de la Compagnie MUTUAIDE souscrits auprès de LIZA Assurances 14 rue du Port 92000 Nanterre:

Tous ces contrats incluent les garanties Epidémies, Pandémies, aussi bien en Annulation qu'en Assistance en cas de problème sur le lieu de séjour (se référer aux tableaux des garanties et montants indiqués dans les documents Notice et Synthèse selon le contrat souscrit).

1/ un contrat individuel n° 8513 Multirisque Premium, les garanties incluses dans ce contrat sont : annulation, départ et retour manqué, bagages, retard de transport, Interruption de séjour, voyage de remplacement, assistance-rapatriement.

2/ un contrat individuel n° 8510 Annulation.

3/ un contrat individuel n° 8511 Assistance Rapatriement.

4/ un contrat assurances Groupes n°6270.

Meltour – Producteur de Voyages, spécialiste du voyage sur mesure – SAS au capital de 40 000 € - Immatriculation IM 094 1000 28 - RCS Créteil B 350 229 613 - SIRET 350 229 613 00020 - APE 7912 Z – Responsabilité Civile et Professionnelle souscrite auprès de Generali France, 2 rue Pillet-Will 75009 Paris, contrat n° AT960796 à hauteur de 2 000 000 € – Adhérent à La Garantie Solidaire APST Association Professionnelle de Solidarité et du Tourisme, 15 avenue Carnot F-75017 Paris, info@apst.travel , tel : 01 44 09 25 35.