

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994, relatif à 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.

Nos conditions générales de ventes se réfèrent aux articles [du code du tourisme](#).

### CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

AMSLAV TOURISME est un organisateur de voyages, titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages IM075110054 et est couvert à titre d'organisateur par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle Generali R.C.S.PARIS B 434 961 660 (qui couvre les risques conformément au code du tourisme). La garantie financière d'AMSLAV TOURISME est souscrite auprès de l'APST. AMSLAV TOURISME est membre des Entreprises du Voyage. L'inscription à l'un des voyages peut se faire par l'intermédiaire d'une agence de voyage agréée et titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages. Les agences agissent de façon indépendante et ne peuvent être considérées comme des bureaux annexes de l'organisateur.

### Table des matières

1)	PROTECTIONS DES DONNEES VOYAGEURS .....	2
2)	INFORMATION PRÉALABLE .....	2
3)	INSCRIPTION .....	2
4)	PRIX .....	3
5)	RESPONSABILITÉ .....	3
6)	RESERVATION - ACOMPTÉ - PAIEMENT DU SOLDE.....	4
7)	FORMALITES DE POLICE ET DE SANTE.....	4
8)	ASSURANCES .....	5
9)	TRANSPORT AERIEN & BAGAGES .....	5
10)	HEBERGEMENT .....	7
11)	REPAS ET REGIME PARTICULIERS .....	7
12)	PRESTATIONS TERRESTRES.....	7
13)	DU FAIT DU VOYAGEUR : MODIFICATION / ANNULATION / CESSION .....	8
14)	DU FAIT D'AMSLAV TOURISME : MODIFICATION / ANNULATION / CESSION .....	9
15)	RECLAMATION .....	11

## 1) PROTECTIONS DES DONNEES VOYAGEURS

Si le client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) ou nous le signaler.

La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande (l'identité et les renseignements du contact et des autres voyageurs, la date de naissance, le pays de résidence, l'adresse postale, les préférences d'achat, les informations bancaires, la situation de handicap, les allergies, etc.) seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat. Vos données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : 60, Rue de Richelieu, 75002 Paris ou un courrier électronique à : [info@amslav.com](mailto:info@amslav.com)

Vous pouvez également consulter notre page politique de confidentialité / vie privée sur notre site internet.

En cas de difficulté, vous pouvez vous adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) :

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22 / Fax : 01 53 73 22 00

Ou à l'adresse [www.cnil.fr/fr/plaintes](http://www.cnil.fr/fr/plaintes) ou [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## 2) INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes modifications des conditions générales et particulières de vente seront appliquées aux ventes de forfaits touristiques et aux voyages qu'ils définissent, contractées à compter du 01/12/2022.

Toutes prestations commercialisées par AMSLAV TOURISME dans le cadre de sa brochure annuelle, départs garantis, toute autre brochure et produits organisés hors brochure (sous format pdf ou autre) ainsi que dans le cadre de ses forfaits touristiques combinant plusieurs prestations et élaborés "sur mesure" (et présentés sous forme de devis) sont régis au sens du Code du Tourisme par les présentes conditions générales et particulières de vente et constituent l'information précontractuelle visée par l'article R.211-4. Elle a pour vocation à informer les clients préalablement à la signature des contrats de vente de forfait touristiques.

Les informations mentionnées dans la brochure ne sont pas contractuelles. Une modification majeure des informations pourra être mentionnée aux clients avant la signature du contrat de vente et indiqués dans les conditions de ventes indiquées sur son contrat de vente. Les informations seront alors contractuelles seulement à la signature du contrat de vente.

Si un produit vendu par AMSLAV TOURISME ne répond pas aux conditions générales et particulières de ventes indiquées ci dessous, des conditions spécifiques seront alors indiquées sur le contrat et s'y substitueront à titre dérogatoire.

Nos forfaits touristiques doivent obligatoirement combiner deux services de voyages différents. L'hébergement (sous toutes ses formes proposées par AMSLAV TOURISME : hôtels, gîtes, appartement, bateau de croisière, etc.) doit obligatoirement être un des services proposés (sauf dérogation exceptionnelle nommée « prestation seule » dans le contrat).

## 3) INSCRIPTION

Tout client qui s'inscrit au voyage d'AMSLAV TOURISME SARL reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions générales et particulières de vente et de toutes les mises en garde ainsi que des réserves figurant dans la brochure, sur le contrat de vente et la facture, et les accepte dans leur intégralité.

Les clients bénéficiant de réductions ou de tarifs préférentiels dans le cadre d'accords conclus entre AMSLAV TOURISME et certains organismes, devront justifier leur qualité d'ayant droit par tous moyens appropriés à la réservation. A défaut, la réservation sera proposée au tarif normal applicable, sans aucune réduction.

Si lors de l'inscription, la disponibilité du forfait touristique n'est pas certaine, un contrat « en demande » ou « en request » sera alors proposé au client. Ce dernier sera informé par AMSLAV TOURISME ou par l'agence qui procède à l'inscription, selon le cas, de la disponibilité ou de l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai défini au préalable. En cas d'indisponibilité indiqué par AMSLAV TOURISME, une proposition similaire sera proposée aux clients qui seront en droit d'accepter ou de refuser. Dans le cas d'un refus, l'inscription sera automatiquement caduque et l'acompte perçu par l'organisateur restitué au client, à l'exclusion de tout autre montant.

Les frais de dossier ne sont pas inclus dans nos prix et seront ajoutés sur la facture finale comme suit :

- Pour une formule « forfait, circuit à départ garanti ou hébergement seul » : 20 € par personne (plafonnés à 50 € par dossier)

- Pour une formule « voyage à la carte, voyage sur mesure, circuit privatif ou autotour » : 30 € par personne (plafonnés à 60 € par dossier)

Les frais de dossier ne sont pas remboursables. Les agences de voyage se réservent le droit de facturer des frais qui leur sont propres : se renseigner auprès de son agence à l'inscription.

## 4) PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change.

Les prix de nos voyages ont été calculés sur la base de l'Euro. Ils sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 01 décembre 2022. En cas de modification significative des données économiques (coût du transport, taux de change, redevances, taxes, coût du carburant), nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. Nous attirons votre attention sur la nécessité de vous faire confirmer le prix de votre voyage au moment de l'inscription, nos tableaux des prix n'étant pas contractuels, ainsi que sur le fait que certains tarifs peuvent varier avec ceux pratiqués par certains établissements locaux, promotions de dernière minute etc. **Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération au retour.**

- Transport aérien : Le montant des taxes d'aéroport et surcharges carburant est communiqué pour chaque voyage en fonction du montant donné par les compagnies aériennes au moment de l'édition du catalogue (date mentionnée pour chaque programme). Elles sont données à titre indicatif et leur montant peut évoluer. Le cas échéant, et au plus tard 30 jours avant le départ, le client sera informé par lettre recommandée de leur montant réactualisé. Le participant qui s'inscrit accepte par avance la répercussion de la variation éventuelle quelle que soit la date où elle intervient et ce jusqu'à 30 jours du départ.

- Frais de gestion et de service : nous appliquons des frais de service pour les réservations des billets de spectacle selon le barème suivant : Moins de 40 € : 10 €/billet, de 41 € à 99 € : 20 €/billet, au-delà de 100 € : 30 €/billet. Ces frais comprennent la réservation et la livraison des billets à votre hébergement.

- Nos prix ne comprennent jamais les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration, etc.), ni l'usage des coffres payants pouvant être mis à disposition par les hôteliers, ni les pourboires du personnel (guides, porteurs, représentants locaux, etc.) qui sont laissés à l'appréciation de chacun des clients.

Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 30 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Important : certains produits pourront être, à partir d'une date précise et pour une période donnée soumis à promotion (réduction, prestations offertes...). Ces promotions n'auront aucun effet rétroactif et ne pourront en aucun cas s'appliquer aux clients déjà inscrits aux conditions de prix initial. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

## 5) RESPONSABILITÉ

### 5.1 Responsabilité de l'organisateur

En tant qu'organisateur, nous sommes responsables (co-responsable avec le détaillant) de la bonne exécution des services prévus au présent contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme.

Nous sommes également tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17 du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

AMSLAV TOURISME ne peut être tenu pour responsable :

- lorsque les participants ne se présentent pas aux heures et lieux mentionnés sur leur convocation.
- lorsque les participants présentent des documents d'identité ou documents sanitaires périmés et/ou non valables pour le voyage réservé.
- lors d'un refus de délivrance par les autorités compétentes des documents nécessaires à l'entrée du pays (paragraphe « Formalités »).
- En cas d'incidents ou événements imprévisibles et insurmontables : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries (brouillard, envasement, vagues, neige ou autre), manque d'enneigement, encombrement de l'espace aérien, retards, pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

Nous ne pouvons être tenus responsables du défaut d'enregistrement des clients sur le lieu de départ du voyage, occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par nos soins, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

En aucun cas, AMSLAV TOURISME ne pourra être tenue pour responsable pour des dommages indirects. La responsabilité d'AMSLAV TOURISME ne pourra jamais être engagée en cas de dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, ou en cas de tout autre dommage ayant un caractère imprévisible ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

AMSLAV TOURISME ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au contrat.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, AMSLAV TOURISME pourra soit subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour, soit aussi être amenée à annuler le séjour du client. Ce choix sera fait selon les exigences du pays auxquelles le voyageur doit se plier à l'instant T. En cas de maladie contagieuse, AMSLAV TOURISME se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client.

### 5.2 Aptitude au voyage

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, AMSLAV TOURISME se réserve le droit de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients d'AMSLAV TOURISME de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paragraphe formalité de santé). Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire, telle une mesure de tutelle ou de curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement lors de leur inscription. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite avant de s'inscrire, à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité d'AMSLAV TOURISME ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection. L'attention des personnes souhaitant souscrire un voyage est attirée sur le fait qu'en raison de leur particularité et de leur dangerosité, un certain nombre de prestations ne peut être proposé à des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite. Tous les besoins particuliers du voyageur à mobilité réduite devront nous être indiqués avant la signature de contrat de vente.

### **5.3 Obligation et responsabilité du voyageur**

Le client doit informer son agence d'inscription, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute demande spéciale ou particulière le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes en situation de handicap nécessitant une aide particulière, personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, enfants non accompagnés ou voyageant sans la présence de l'un de ses tuteurs légaux, présence d'un animal, transport de matériel volumineux ou spéciaux, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser les demandes particulières et refuser l'embarquement si cette demande n'a pas été acceptée préalablement.

Il est de la responsabilité du voyageur de respecter toutes les règles, consignes de sécurité et sanitaires. Nous attendons de nos clients qu'il fasse preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités et visites auxquelles il participe.

Nous nous réservons le droit de refuser la participation au voyage à toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage. L'inscription à l'un des voyages de ce catalogue implique l'adhésion complète aux conditions ci-dessus

Le client voyageur se doit de respecter les règlements intérieurs des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut, l'hôtelier et/ou AMSLAV TOURISME seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour et à son rapatriement.

Si, en cours de voyage, l'attitude ou le comportement d'un voyageur nuit au bon déroulement du voyage et à la quiétude des autres clients, nous pouvons être amenés à exclure l'intéressé dudit voyage sans dommage ni intérêt.

## **6) RESERVATION - ACOMPTE - PAIEMENT DU SOLDE**

Toute réservation doit être obligatoirement accompagnée du versement d'un acompte de minimum 30%. Le montant exact vous sera communiqué à la réservation selon les prestations non-remboursables que vous avez choisies. Le solde du voyage doit être effectué au plus tard 30 jours avant la date du départ. Le client n'ayant pas versé les acomptes et le solde aux dates convenues est considéré comme ayant annulé son voyage de son propre fait, sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation, et encourt de ce fait les frais d'annulation selon le paragraphe « Annulation du fait du client voyageur » des présentes conditions. Pour les commandes intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement de la totalité des prestations est exigé à l'inscription.

Les documents permettant de réaliser le voyage seront en général remis en main propre ou envoyé par courrier env. 7 à 10 jours avant le départ. Les délais de la poste peuvent faire varier ce délai selon les périodes. En cas de perte par la poste, le carnet vous sera envoyé à nouveau en format électronique, à votre demande, à moins de 7 jours du départ.

Les excursions et prestations annexes (transferts, spectacles, etc.) présentées dans les brochures AMSLAV TOURISME ne peuvent être réservées qu'en complément d'un forfait touristique. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

Les noms et prénoms figurant sur le contrat dûment signé par le client doivent être obligatoirement identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur (document avec lequel le client sera amené à voyager). AMSLAV TOURISME ne prendra pas en charge les frais supplémentaires (réémission de billets d'avion, refus d'embarquement etc.) en cas d'erreur sur le nom et/ou prénoms indiqués dans le contrat.

## **7) FORMALITES DE POLICE ET DE SANTE**

### **7.1 Formalité de police**

Nos informations sur les formalités sont valables pour les ressortissants français. Les clients des autres nationalités ou bi-nationaux sont obligés de s'informer par eux mêmes sur les formalités exigées pour leur voyage. Ils sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination.

Dans le cas d'une souscription à un voyage ou l'obtention d'un visa est obligatoire et indispensable, le client peut choisir de réaliser, de lui-même et sous son entière responsabilité, la démarche d'obtention et cela, sans l'intervention ni l'engagement des services d'AMSLAV TOURISME. Dans ce cas, la prestation ne vous sera pas facturée.

AMSLAV TOURISME sera alors déchargée de toutes obligations d'assurer votre voyage si le client n'a pu obtenir le ou les visa(s) nécessaires le jour du départ de votre voyage ; les conditions d'annulation de son contrat seront alors appliquées. Le client doit être en possession d'une pièce d'identité en bon état pour effectuer son voyage sous peine de refus d'entrée sur le territoire ou de refus d'obtention de visa.

### **7.2 Formalités sanitaires**

Ne pouvant préjuger de l'état de santé des voyageurs, Il appartient au client de vérifier la validité de ses documents et vaccins.

Nous vous conseillons de consulter votre médecin avant votre départ ainsi que, jusqu'au jour du départ, les sites : <https://www.pasteur.fr/fr> ; <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Il appartient aux voyageurs de prendre connaissance des interdictions existantes relatives à l'importation de traitements médicaux particulier. Ils se doivent également de consulter leur médecin ou leur pharmacien lors de la délivrance de leur traitement médicamenteux et de s'informer sur la possibilité pour eux de voyager avec à l'étranger.

De plus, nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildarlane/dyn/public/login.html>

Les recommandations du gouvernement français concernant les gestes barrières doivent être respectées, ces gestes barrières sont importants dans tous les pays : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/>

Nous vous invitons également à visiter les sites des ambassades de votre pays de destination pour connaître leurs gestes barrières exigés sur place et les sanctions s'y rapportant en cas de non respect.

### 7.3 Mineurs

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

*Formalités spécifiques* : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité et du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646\*01 à télécharger : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>

En cas de mineur non accompagné lors d'un séjour, nous exigeons de la part du tuteur légal d'être informés d'un contact en cas d'urgence sur le lieu de séjour.

## 8) ASSURANCES

L'assurance assistance rapatriement et frais médicaux n'est pas incluse dans nos tarifs mais est vivement conseillée. Elle peut être souscrite auprès de nos services : nous consulter.

En complément, nous vous conseillons de souscrire une assurance couvrant d'autres risques. Ces dernières doivent être impérativement souscrites le jour de la signature du contrat. Nous vous proposons deux options :

1) Assurance Annulation classique : le prix dépend du voyage, nous consulter.

2) Assurance Multirisques (annulation de voyage, bagages et effets personnels, interruption de séjour, retard d'avion, responsabilité civile du voyageur, assistance rapatriement) : le prix dépend du voyage, nous consulter.

Nous vous conseillons également de souscrire à une option « PROTECTION SANITAIRE » : nous consulter.

Pour être prise en compte, l'assurance doit être contractée lors de l'inscription au voyage. D'autre part, les remboursements ne seront effectués par l'assureur que si l'annulation a pour cause les motifs reconnus par ce dernier. En cas de besoin d'assistance au cours du voyage, le client doit impérativement contacter l'assureur afin d'obtenir une prise en charge préalable. Aucun remboursement ne peut être effectué au retour sans l'accord préalable de la compagnie d'assurances.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

## 9) TRANSPORT AERIEN & BAGAGES

### 9.1 Transports aérien :

Sauf indication particulière, il convient de considérer que les premiers et derniers jours sont consacrés au transport. Les prix des voyages ont été fixés en fonction de leur durée exacte et non pas d'un nombre déterminé de journées entières. Dans la durée du voyage, sont inclus le jour du départ, à compter de l'heure de convocation et le jour du retour, heure de l'arrivée. Sur certaines destinations, en raison des contraintes liées au transport aérien, les première et dernière nuits peuvent être écourtées par une arrivée et/ou un départ matinal et/ou tardif ; dans ce cas, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Les horaires des vols réguliers ou spéciaux et les types d'appareil sont toujours communiqués sous réserve et peuvent subir des modifications. Les modifications d'horaires (retardés ou avancés) ne donneront lieu à aucun remboursement. Il en va de même pour le cas où le vol aller aurait lieu le soir et celui du retour le matin.

L'identité du transporteur aérien est communiquée à titre indicatif sur les contrats de vente et brochures conformément aux articles R. 211-15 à R.211-18 du Code du Tourisme et est susceptible d'être modifié. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Les clients devant emprunter un vol d'une compagnie aérienne faisant l'objet de restrictions d'exploitation dans l'UE de la part de la DGAC (si aucune autre solution de transport de remplacement ne peut être trouvée) se verront notifier la présente par écrit par AMSLAV TOURISME, écrit ayant valeur d'accord de la part du client.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, seront remis aux clients les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

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 Montréal / Varsovie / règlement CE261/2004 ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés.

Les aéroports sont parfois dans l'obligation d'étaler au maximum les heures de départ et d'arrivée afin de gérer l'intensité du trafic dû aux nombreuses rotations. La sécurité des passagers est alors la seule priorité. Les passagers peuvent alors subir des retards indépendants de notre volonté et des problèmes de correspondances.

Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet.

En cas de correspondance ratée ou d'annulation de dernière minute, la majorité des compagnies aériennes laisse l'entière responsabilité à leurs équipes aux guichets sur place pour la reprotection des passagers. Nous nous conformons alors aux règles en usage dans toutes les compagnies aériennes.

AMSLAV TOURISME ne peut alors être tenue comme responsable à la place des transporteurs français ou étrangers assurant le transfert ou le transport des passagers. Le transport aérien est réalisé en classe économique ou business sur des compagnies "charters" ou de vols réguliers, IATA ou non.

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toutes natures au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).. Ledit contrat fixe l'obligation à la Compagnie de transporter les passagers de la ville de départ à la ville d'arrivée, sans garantir les horaires, les escales, les correspondances, le type d'appareil ou les aéroports utilisés.

La responsabilité d'AMSLAV TOURISME ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation autre que celle indiquée par la réglementation Européenne en vigueur, à quelque titre que ce soit, notamment du fait de modification de la durée du programme initialement prévu.

La Cour de Justice des Communautés Européennes a considéré que pour un retard de plus de 3 heures à l'arrivée, le voyageur avait droit aux indemnités prévues en cas d'annulation ou de refus d'embarquement (Arrêt du 19 novembre 2009, C-402/07 et C-432/07) c'est-à-dire, en fonction de la distance. Néanmoins, si conformément à la réglementation Européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard des vols aériens de 5 heures ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres.

Il est fortement conseillé à notre clientèle de ne prévoir aucun engagement le jour ou le lendemain du jour de retour du voyage compte tenu des retards toujours possibles. De même, en cas de panne ou d'incident technique du transporteur aérien nécessitant un hébergement près de l'aéroport, pris en charge par le transporteur, et de ce fait pouvant écourter la durée du voyage, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ni dommage et intérêts.

Avant l'embarquement, il appartient aux clients de vérifier sur les écrans la porte d'embarquement et d'y arriver au minimum 30 minutes avant l'embarquement. Cette dernière pouvant changer entre l'enregistrement des bagages et l'embarquement, il vous appartient d'être très vigilant. De plus, une correspondance pouvant s'avérer relativement courte – bien qu'autorisée par la compagnie aérienne, nous invitons nos passagers à faire très attention au temps indiqué pour effectuer le changement de porte.

Si les passagers ne se présentent pas à temps et ne peuvent embarquer sur le vol initialement prévu, AMSLAV TOURISME ne pourra être tenu responsable et ne pourra procéder à aucun remboursement ni dommage et intérêts.

Conformément aux dispositions des articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme 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. Dans cette hypothèse, chaque prestataire de services est responsable de la bonne exécution contractuelle de son service.

## 9.2 Bagages

Pour les voyages par avion, compte tenu des nombreuses manipulations, nous conseillons à nos clients le choix d'une valise rigide, solide et équipée d'une serrure TSA. Néanmoins, il est demandé aux voyageurs de fixer une étiquette à leurs valises et de s'assurer de l'embarquement de celles-ci avant le départ.

Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages, vêtements, appareils-photos, caméscopes, équipement électroniques, smartphones, tablettes, et autres objets personnels laissés dans les autocars/voitures lors des visites, les bateaux, les avions (bagages cabines), les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs. Nous conseillons à tous nos clients de garder avec eux les objets essentiels et précieux, comme les papiers d'identité, l'appareil photo ou encore les bijoux. Cependant, nous les invitons à ne pas transporter des objets d'une extrême valeur qui ne leur serait pas utile au cours du voyage.

En cas d'oubli au cours du voyage d'un objet/vêtement, nous pourrions à titre exceptionnel aider les clients dans leurs recherches mais ne pourrions en aucun cas garantir le succès de cette opération. Nous ne pourrions être tenu responsables en cas de perte dudit objet. Les frais de retour seront entièrement à la charge du client si nous devons acheminer l'objet en France depuis le pays où a eu lieu la perte.

Durant toute la durée de leur voyage, nous conseillons à nos clients la plus grande vigilance pour éviter au maximum tout risque de vol dans les avions, hôtels, bateaux, restaurants, sites locaux, etc. vos bagages restant sous votre responsabilité.

Pour les voyages par avion, les bagages enregistrés seront remis au porteur du bulletin d'enregistrement. En cas de dommage, au cours d'un vol, causé aux bagages enregistrés en soute (les bagages à main étant sous l'unique responsabilité de leur propriétaire), toute réclamation devra être faite par écrit au transporteur aérien concerné immédiatement après la découverte du dommage (se référer aux exigences de la compagnie aérienne concernée) et devra être accompagnée, sous peine de non-recevoir, d'un constat d'avarie établi en bonne et due forme par le représentant de la compagnie aérienne à l'aéroport au moment de la livraison des bagages.

Nous conseillons vivement à nos clients de déclarer et d'ouvrir un dossier au service des bagages perdus (comptoir de la compagnie ou de l'assistance aéroport qui se trouve généralement proche du tapis bagages) dès la constatation de la perte de vos bagages (un numéro de « tracking » vous sera alors communiqué).

Toute demande de transports d'objet encombrants ou spéciaux tels que les vélos, chaise roulante, appareil pour l'apnée du sommeil, etc. doit nous être transmis par e-mail au plus tard 30 jours avant le départ. Nous ne saurions que conseiller à tous nos clients de ne pas enregistrer en soute les médicaments dont ils auront impérativement besoin en cours de voyage, mais de les emporter en bagage cabine munis de l'ordonnance correspondante.

Nous conseillons à tous nos clients de souscrire à une assurance couvrant leurs bagages (paragraphe « Assurances »).

## 10) HEBERGEMENT

Les catégories hôtelières communiquées sont celles officiellement décernées par les autorités des pays concernés appelées normes locales. Il est important de savoir que certaines disparités peuvent exister d'un pays à l'autre. Cette classification ne peut être comparée aux normes françaises en vigueur. Les informations sur les hôtels et bateaux données dans la brochure peuvent varier en cours de saison. Les photos des hôtels/bateaux ne sont pas contractuelles.

Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables de l'attribution des chambres et seul l'hôtelier décide de répartir en fonction des disponibilités à l'arrivée des clients. Nous pouvons cependant mettre une note dans votre dossier de réservation pour obtenir une demande particulière (étage, situation de la chambre, etc...) mais ne pouvons le garantir.

Sauf indications précises dans le devis/facture, la typologie de chambre proposée est toujours la première catégorie tarifaire (chambre standard dans la majorité des cas).

En cas de changement d'hôtel indépendant de la volonté d'Am Slav (fermeture de l'hôtel, travaux rendant inaccessible l'hébergement, etc.), Am Slav proposera en remplacement un hébergement de même catégorie (au minimum) et de même situation (par exemple : centre-ville).

En règle générale, les chambres dans les hôtels sont mises à disposition dans l'après-midi du jour de l'arrivée et doivent être libérées le matin du jour du départ. Dans certains pays, une taxe de séjour peut être demandée par l'hôtelier et doit être réglée sur place par le client.

Au moment de l'inscription, nous ferons notre maximum, dans la mesure du possible, d'obtenir les chambres que les voyageurs désirent occuper (chambre individuelle, chambre à grand lit, à deux lits, chambre triple, etc.).

- Chambres single / individuelles :

Le supplément demandé pour la chambre individuelle n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même l'obtenir des hôteliers. En effet, malgré le supplément demandé par ces derniers, le nombre de chambres individuelles est toujours limité, leur taille étant toujours plus petite et leur confort très souvent moindre qu'une chambre double. En cas d'impossibilité de fournir une chambre individuelle ou si explicitement demandé par le client, AMSLAV TOURISME proposera à la réservation d'une chambre double à usage individuelle moyennant un supplément généralement plus élevé que celui d'une chambre individuelle.

- Chambres triples/quadruple :

Un logement en chambre triple peut être envisagé mais non garanti formellement. Souvent la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 2e ou 3e lit (type lit de camp) ou même un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit de 3 adultes. Les voyageurs désirant utiliser, malgré ces réserves, une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de non satisfaction.

- Chambres à partager :

AMSLAV TOURISME ne propose en aucun cas des chambres à partager avec d'autres membres du groupe non connus du participant.

## 11) REPAS ET REGIME PARTICULIERS

En règle générale, nos offres sont proposées en formule petit déjeuner (la forme du petit déjeuner et les mets proposés varient d'un hôtel à un autre, d'une destination à une autre, nous ne pouvons jamais garantir ce qui sera proposé lors du petit déjeuner). La demi-pension se définit dans la plupart des cas par le petit déjeuner et le dîner. Cependant, il est parfois possible pour certains produits que le dîner soit remplacé par le déjeuner. Dans ces cas là, la mention est précisée dans le programme et dans « nos prix comprennent ». La pension complète est composée d'un petit déjeuner, d'un déjeuner et d'un dîner.

Lorsque le séjour indique une pension particulière comprenant le dîner du premier jour, ce dernier peut-être remplacé par un buffet froid ou un en-cas à emporter dans le cas d'une d'arrivées tardives à l'hôtel. De même, lors de départs matinaux, les petits déjeuners peuvent être limités à un thé ou café accompagné d'un biscuit. Nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels, lors d'une arrivée tardive le premier jour, risquent de ne pas servir de dîner aux clients. Dans un tel cas, le repas servi à bord de l'avion (et uniquement si la compagnie le propose) ou à défaut le petit déjeuner du lendemain sera considéré comme le premier repas prévu au programme et aucun remboursement ne sera accordé à ce titre.

Sauf mention contraire, les boissons ne sont pas comprises dans le tarif. Dans la plupart des pays, les hôteliers et restaurateurs ne fournissent pas d'eau en carafe. Il vous sera alors proposé des bouteilles d'eau minérale ou de source payantes.

- Régime particulier

Toute allergie et/ou tout régime alimentaire particulier doivent être signalés à la réservation. Si un accord garantissant des conditions optimales est trouvé, le participant reste cependant le seul responsable lors de la prise de ses propres repas ou en cas d'exposition volontaire aux substances auxquelles il est allergique. AMSLAV TOURISME et ses partenaires ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables en cas d'incident.

## 12) PRESTATIONS TERRESTRES

### 12.1 Location de voiture :

En général, nos prix ne comprennent jamais : l'essence, la livraison et le dépôt de la voiture hors des agences de location, les assurances optionnelles et complémentaires, les sièges bébé et enfant, l'option GPS, le supplément pour conducteur additionnel, les frais d'abandon de la voiture dans le cas d'une prise en charge de votre voiture dans un autre pays et d'une restitution dans un autre pays, les frais additionnels pour un véhicule loué dans un pays et voyageant dans un ou plusieurs autres pays européens. Il est possible de conduire dans tous les pays de l'Union Européenne mais une location prise dans un pays ne pourra pas toujours traverser les frontières même si la location est restituée à son point de départ. Il est nécessaire de se faire confirmer les conditions spécifiques pour chaque pays au moment de la réservation. Il est obligatoire de se faire confirmer les conditions d'application de chaque location (âge du conducteur principal, nombre d'année de permis exigé, etc.)

### 12.2 Transferts sur le lieu de destination :

Lorsque vous avez souscrit un transfert dans le pays d'arrivée de votre séjour, les chauffeurs et/ou guide vous attendent toujours dans le hall des arrivées de l'aéroport ou à un guichet explicitement indiqué sur vos documents de voyages. Nous attirons votre attention sur le fait que vous devrez préalablement subir un contrôle par la police de l'air et des frontières, éventuellement un contrôle sanitaire, puis récupérer vos bagages. Aucune personne étrangère au personnel de l'aéroport ne peut vous accueillir avant. Les temps d'attente aux contrôles des frontières et de récupération des bagages peuvent être longs. Si vous ne trouvez pas votre chauffeur et/ou guide à la sortie, un numéro d'urgence est à votre disposition sur vos documents de voyages.

### **12.3 Visites et excursions :**

Pour les visites/excursions/activités effectuées en groupe, la taille approximative du groupe est très variable selon la destination et le type de produit.

La taille du groupe est de 2 personnes min. à 50 personnes max.

Toutes nos visites sont guidées en Français – sauf mention contraire dans le contrat.

Lorsqu'une visite/excursion est rendue impossible par des événements indépendants de la volonté d'Amslav (fermeture du site, événement climatique, etc.), Amslav s'engage à proposer une visite de même qualité à ses clients mais se réserve le droit de l'annuler sans frais et de la rembourser entièrement aux clients sans que cela ne puisse être considéré comme un justificatif d'annulation sans frais du séjour en entier.

## **13) DU FAIT DU VOYAGEUR : MODIFICATION / ANNULATION / CESSIION**

### **13.1 Cession / rétractation :**

L'article R211-7 du Code du Tourisme détermine les conditions de la cession :

- Le contrat doit être cédé avant le début de son exécution.
- Le bénéficiaire de la cession doit remplir les mêmes conditions que l'acheteur initial pour effectuer le voyage (le cessionnaire doit notamment posséder les papiers exigés ou les aptitudes physiques nécessaires pour certains types de voyages ou séjours).

Le client qui cède son contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de l'agence pour le paiement du prix du voyage ainsi que des éventuels frais occasionnés par la cession. Cela signifie qu'AMSLAV TOURISME peut réclamer à l'un ou l'autre le solde demeurant impayé.

L'acheteur qui cède son contrat de voyages doit avertir AMSLAV TOURISME ou son agence partenaire par tout moyen qui permette d'en accuser réception (e-mail, lettre RAR) dans un délai de 7 jours au moins avant la date du départ. Si le voyage est une croisière, ce délai de prévenance est de quinze jours.

Dans le cas d'un voyage dans un pays qui requiert un visa, le cessionnaire doit être en possession du dit visa, ou faire la procédure de cession au minimum 45 jours avant le départ.

La cession d'un voyage sans transport aérien est soumise à minimum 50€ de frais administratif.

En cas de transport aérien inclus dans le forfait, la cession du contrat entraîne souvent la modification des conditions du transport en raison du changement de nom, avec annulation du billet émis et réémission, et le paiement des frais correspondant auprès de la compagnie aérienne. Ces frais peuvent être supérieurs au tarif du billet initial. Les frais de cession seront indiqués par AMSLAV TOURISME sur simple demande par e-mail uniquement.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation (absence de droit de rétractation).

### **13.2 Modification / prestations non utilisées**

Toute modification du voyage entrainera la facturation de frais supplémentaires : min 50€ pp + supplément selon les prestations modifiées, confirmation de ces frais sur simple demande.

Les noms et prénoms figurant sur le contrat dûment signé par le client doivent être obligatoirement identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur (document avec lequel le client sera amené à voyager). Toute modification des noms, même partielle pourra entrainer la facturation de frais supplémentaires.

Aucune modification n'est acceptée à 15 jours et moins du départ. Certaines promotions ou offres spéciales de dernière minute ne donnent lieu, dans la majorité des cas, à aucun remboursement en cas de modification ou annulation.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité d'AMSLAV TOURISME. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements, etc.) ne donneront lieu à aucun remboursement.

### **13.3 Annulation**

Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage (article L211-14 du code du tourisme) et s'acquittera des frais d'annulation. Toute demande d'annulation devra se faire obligatoirement par écrit.

Toute annulation partielle ou totale des places réservées faite par le voyageur entrainera des frais qui seront établis selon le barème suivant :

#### **Note valable pour tous les contrats :**

**Attention : pour tous les billets (avion, ferry, autocar, spectacle etc.) une fois émis, ainsi que pour les visas déjà obtenus, la pénalité s'élève à 100% de frais en cas d'annulation ou de modification et cela quel que soit le type de voyages réservé et la date d'annulation. Le pourcentage indiqué ci-dessous s'applique alors uniquement pour les autres prestations.**

**Dans le cas où aucun billet n'a été émis, le pourcentage indiqué ci-dessous s'applique pour la totalité du package.**

**Quel que soit le montant du voyage, des frais d'un minimum de 50 € par personne seront toujours facturés.**



Les taxes aériennes sont remboursées à la hauteur du montant remboursé par la compagnie aérienne. Toute demande de cession de contrat à une tierce personne sera considérée comme une annulation de la part du participant suivie d'une nouvelle inscription.

- Pour les vols réguliers, les prestations hôtelières et les locations de voiture, les transferts privés ou collectifs (en voiture, bus, train ferry etc.) et toutes autres prestations « sur mesure » et « à la carte ».

**Sauf cas particuliers précisés à la vente du séjour sur la facture ou en pièce annexe de la facture**

**Pourcentage d'annulation intervenant sur le prix total TTC du voyage. Minimum de 50€ par personne. 100% des billets déjà émis (consulter votre agence)**

- annulation intervenant plus de 30 jours avant le départ : 15% du prix total TTC du voyage,
- annulation intervenant entre 29 et 21 jours avant le départ : 20% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 20 et 08 jours avant le départ : 35% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 07 et 04 jours avant le départ: 50% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant moins de 03 jours avant le départ : 100% du prix total TTC du voyage

- Pour les circuits à départs garantis

**Pour les circuits à départ garanti HORS BROCHURE – Consultez la page produit auprès de votre agence**

	Islande / Pays Baltes / Pologne / République Tchèque / Roumanie	Norvège / Suède / Slovaquie / Hongrie / Ouzbékistan	Arménie / Géorgie / Bosnie-Herzégovine / Macédoine / Kosovo / Serbie / Monténégro / Albanie	Train spécial Orient Silk Road Express
<b>Pourcentage d'annulation intervenant sur le prix total TTC du voyage. Minimum de 50€ par personne 100% des billets déjà émis (consulter votre agence)</b>	Plus de 35 jours avant le départ : 20%	Plus de 60 jours avant le départ : 20%	Plus de 45 jours avant le départ : 20%	Plus de 92 jours avant le départ : 20%
	entre 34 et 22 jours avant le départ : 50 %	entre 59 et 35 jours avant le départ : 35 %	entre 44 et 20 jours avant le départ : 50 %	entre 91 et 42 jours avant le départ : 50 %
	entre 21 et 16 jours avant le départ : 65 %	entre 34 et 16 jours avant le départ : 80 %	à moins de 19 jours avant le départ: 100% du prix total TTC du voyage	Entre 41 et 11 jours avant le départ : 80%
	Entre 15 et 08 jours avant le départ : 80%	à moins de 16 jours avant le départ: 100% du prix total TTC du voyage		A moins de 10 jours avant le départ : 90%
	à moins de 08 jours avant le départ: 100% du prix total TTC du voyage			A moins de 10 jours avant le départ : 100% du prix total TTC du voyage.

- Pour les croisières fluviales et les réveillons (et tout séjour à la carte intervenant entre le 23/12 et le 10/01) :

**Pourcentage d'annulation intervenant sur le prix total TTC du voyage. Minimum de 50€ par personne. 100% des billets déjà émis (consulter votre agence)**

- annulation intervenant plus de 90 jours avant le départ : 20 % du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 89 et 70 jours avant le départ : 35 % du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 69 et 50 jours avant le départ : 60% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 49 et 36 jours avant le départ : 80% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant moins de 35 jours avant le départ: 100% du prix total TTC du voyage

**Cas particuliers :**

100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur certains hôtels. Si c'est le cas, les conditions d'annulation seront stipulées à la signature du contrat.

Les frais d'annulation seront appliqués selon le barème ci-dessus et la nouvelle inscription soumise aux conditions indiquées dans les paragraphes INSCRIPTION et RESERVATION.

Retour prématuré : aucun remboursement de la partie du séjour non effectuée ne sera accordé en cas de retour prématuré si celui-ci est motivé par toute décision personnelle du participant. Tous les frais engendrés par un retour prématuré restent à la charge du participant ou à celle de ses responsables légaux.

Conformément à la réglementation Européenne en vigueur, le voyageur qui renonce à son voyage dans le cas du retard de son vol entraînant une arrivée à destination 5 heures ou plus après l'horaire prévu, ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres.

**14) DU FAIT D'AMSLAV TOURISME : MODIFICATION / ANNULATION / CESSION**

**14.1 Annulations des prestations du fait d'Amslav Tourisme**

Conformément aux dispositions de l'article L211-14 III du code du tourisme, le voyage peut être annulé par l'organisateur ou l'agence en cas de :

- Un nombre minimum de participants insuffisant :

Pour les circuits GIR, ce nombre est indiqué en brochure et sur le contrat de vente.

Pour toutes les croisières fluviales le minimum de participants est fixé à 150 personnes (et avec au minimum 30 passagers individuels regroupés francophones).

Dans les autres cas, ce nombre est indiqué sur le contrat de vente ou à défaut la facture.

L'annulation pour insuffisance de participant devra être notifiée par AMSLAV TOURISME au voyageur au plus tard :

- 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Le voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

- Circonstances exceptionnelles et inévitables :

AMSLAV TOURISME se réserve le droit de résoudre le contrat à tout moment, avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables (circonstances de force majeure, événements climatiques ou naturels (neige, crues et décrues, cyclone, ...), survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat, sur le transport des passagers vers le lieu de destination, ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des passagers.

Dans ce cas, le client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. AMSLAV TOURISME proposera au passager dans la mesure du possible un séjour de substitution de valeur équivalente. Le passager aura le droit, à son choix, de bénéficier de cette proposition de substitution ou bien d'être remboursé avec les modalités prévues dans les présentes conditions. En cas d'acceptation par le passager de la proposition de substitution, aucun remboursement ni versement d'indemnité de dédommagement n'aura lieu.

Aucune indemnité (en dehors du remboursement des sommes déjà versées) ne sera versée au client. Dans ces cas précis d'annulation, nous pourrions cependant proposer aux clients de régler un supplément qui lui sera indiqué au moment de l'annulation pour assurer le départ concerné (et sur acceptation de tous les clients).

#### **14.2 Modifications des prestations par AMSLAV TOURISME :**

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que AMSLAV TOURISME peut apporter des modifications aux informations figurant dans ses brochures, relatives notamment, et sans que cette énumération ne soit exhaustive, au prix, aux caractéristiques des prestations de transport, d'hébergement, de séjour et prestations annexes ou connexes, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouvertures et de fermetures des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage (etc.) avant la conclusion du contrat.

De plus, AMSLAV TOURISME peut être amené, pour de multiples raisons et conformément à l'article L211-13 au Code du Tourisme à modifier unilatéralement un élément mentionné dans le contrat de voyage sans que cette notification ne constitue pour autant une modification majeure d'un des éléments essentiels du voyage. Cette modification obligatoirement mineure (changements d'hôtels, de bateaux...) sera alors spécifiée aux clients sur un support physique mais ne requerra pas l'accord exprès de ces derniers. AMSLAV TOURISME s'engage alors à fournir au client une prestation similaire ou supérieure, aucun dédommagement ne pouvant alors être réclamé par le client.

A la date de parution de nos programmes, toutes les excursions, prestations, visites, entrées, soirées, croisières fluviales, traversées maritimes... indiquées sont réalisables aux dates indiquées.

En avant ou en arrière-saison, certains services peuvent être modifiés, voire supprimés en raison du petit nombre de voyageurs ou des conditions climatiques. Le prix de nos forfaits tient déjà compte de ces éléments éventuels.

L'ordre des visites peut également être modifié et un circuit inversé. Cependant, toutes les visites mentionnées dans le programme seront fournies intégralement.

Des événements sportifs, politiques et/ou culturels peuvent également avoir lieu et nous en aviserons au préalable, et dans la mesure du possible, le voyageur. Nous ne pourrions cependant pas être tenus responsables en cas de non accès à des sites sans frais d'entrée dû à des manifestations indépendantes de notre volonté.

Lorsque, après le départ du voyageur, certains services et prestations prévus non prépondérants au contrat ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement intégral des sommes correspondant aux prestations non fournies, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques.

Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'organisateur au client est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées. En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le montant réel de la prestation acquittée par le client.

#### **14.3 Prestations non utilisées / modifications**

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à AMSLAV TOURISME au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ce dernier en sera averti par son agence d'inscription ou par AMSLAV TOURISME sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera alors proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

## **15) RECLAMATION**

### **15.1 Non-conformité constatée sur place.**

Dans le cas où un service sur place ne serait pas fourni comme prévu, ou lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler et formuler sa réclamation aux responsables locaux (nom et numéro indiqué sur le voucher) dans les meilleurs délais afin de ne pas subir les désagréments pendant le voyage ou le séjour.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus, alors que le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus (responsable local) en cas de difficulté sur place.

Si satisfaction n'était pas obtenue, il doit demander aux responsables locaux une attestation des prestations non-fournies.

### **15.2 Réclamations & médiation**

A défaut de n'avoir pas trouvé satisfaction sur place, le client doit formuler sa réclamation sur place et nous la transmettre par l'intermédiaire de l'agence locale dans les 30 jours suivant le retour.

Passé ce délai, AMSLAV TOURISME ne pourra la prendre en considération. Les réclamations seront traitées dans les 2 mois suivant leur réception.

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : AMSLAV TOURISME, 60 rue de Richelieu, 75002 Paris par lettre RAR ou mail à [info@amslav.com](mailto:info@amslav.com) accompagné(e) de tout justificatif.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site suivant pour régler son litige : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>.