

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 voyage ou de séjours.

Nos conditions générales de ventes se réfèrent aux articles R211-3 à R.211-11 du code du tourisme.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1) CONFIDENTIALITES DES DONNES 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

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. La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

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, l'état de santé ou handicapé, etc...) seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat
- Gestion de la relation commerciale : les 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 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

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

2) 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 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 d'inscription.

3) PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles 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 juillet 2018. 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.

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.

4) RESERVATION - ACOMPTE - PAIEMENT DU SOLDE

Toute réservation doit être obligatoirement accompagnée du versement d'un acompte de 30%. 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 9 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.

5) RESPONSABILITÉ

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. 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 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 6)
- En cas d'incidents ou événement imprévisibles et insurmontables : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries (brouillard, 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.

En tant qu'organisateur, nous sommes responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. 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-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

6) FORMALITES DE POLICE ET DE SANTE

- 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.

- Formalités sanitaires :

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/>

et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

- 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 informé d'un contact en cas d'urgence sur le lieu de séjour.

7) 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. Son coût dépend du prix total du voyage, à savoir 1 % du prix TTC par personne. En complément, nous vous conseillons de souscrire une assurance couvrant d'autres risques. Nous vous proposons deux options :

1) Assurance Annulation classique : 2,3 % du prix TTC du voyage.

2) Assurance Multirisques (annulation de voyage, bagages et effets personnels, interruption de séjour, retard d'avion, responsabilité civile du voyageur, assistance rapatriement) : 3,50 % du prix TTC du voyage.

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.

8) TRANSPORT AERIEN

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'horaire (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.

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.

9) HEBERGEMENT

Les catégories hôtelières communiquées sont celles officiellement décernées par les autorités des pays concernés. Il est important de savoir que certaines disparités peuvent exister d'un pays à l'autre. En général, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Les chambres singles, malgré le supplément, sont souvent plus petites et moins bien situées que les chambres doubles. 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. 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. En Russie, certains hôtels facturent des frais d'enregistrement auprès des autorités locales (5 €/passeport environ). Cette procédure est obligatoire et le participant est tenu de régler cette somme sur place directement auprès de l'hôtel.

10) LOCATION DE VOITURE

En général, les prix comprennent : le kilométrage illimité, l'assurance au tiers, l'assurance vol et collision, les taxes locales et la surcharge aéroport. Les prix ne comprennent pas : l'essence, la livraison et le dépôt de la voiture hors des agences de location (AVIS ou autres), les assurances optionnelles et complémentaires, les sièges bébé et enfant, 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 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. Règles d'utilisation : location permise pour les plus de 21 ans, et minimum deux ans de permis. Il est possible de conduire dans tous les pays de l'Union Européenne. Il est nécessaire de se faire reconfirmer les conditions spécifiques pour chaque pays au moment de la réservation.

11) 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 ou en Anglais – sauf mention contraire dans le contrat.

12) PERSONNES A MOBILITE REDUITE & REGIME PARTICULIER

- 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 de 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 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 de 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

handicapées ou à mobilité réduite et ce conformément aux dispositions de l'article 10 du règlement 189/2011 du Parlement et du Conseil Européen.

Tous les besoins particuliers du voyageur à mobilité réduite devront nous être indiqués avant la signature de contrat de vente.

- Situations particulières

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. De même, 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.

- 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 responsable lors de la prise de ses propres repas ou en cas d'exposition volontaire aux substances auxquelles il est allergique. Amslav et ses partenaires ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables en cas d'incident.

13) MODIFICATION - ANNULATION - CESSION

- Annulation par le voyageur

Absence de droit de rétractation : Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :

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

Pour les vols réguliers, les prestations hôtelières et la location de voiture :

- annulation intervenant plus de 30 jours avant le départ : 15% du prix total TTC du voyage, avec un minimum de 50 € par personne (plus 100% du prix du billet d'avion si celui-ci est déjà émis)
- annulation intervenant entre 30 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 croisières et les réveillons :

- annulation intervenant à partir du jour de l'inscription jusqu'à 90 jours du départ : 10% du prix total du voyage (plus 100% du prix du billet d'avion si celui-ci est déjà émis)
- annulation intervenant entre 89 et 70 jours avant le départ : 25% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 69 et 50 jours avant le départ : 50% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant entre 49 et 31 jours avant le départ : 75% du prix total TTC du voyage
- annulation intervenant à moins de 31 jours avant le départ : 100% du prix total TTC du voyage

Pour le Transsibérien « l'Or des Tsars » :

- annulation intervenant à plus de 92 jours avant le départ : 20% du prix total TTC du voyage.
- annulation intervenant entre 91 et 42 jours avant le départ : 50% du prix total TTC du voyage.
- annulation intervenant entre 41 et 11 jours avant le départ : 80% du prix total TTC du voyage.
- annulation intervenant à moins de 11 jours avant le départ : 90% du prix total TTC du voyage.

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% en cas d'annulation ou de modification. 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.

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 2 et 4.

Toute modification des noms même partielle peut entraîner la facturation de frais supplémentaires : nous consulter svp.

Aucune modification n'est acceptée à 15 jours avant le 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.

En cas de 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.

- Annulation par l'organisateur

Le voyage peut être annulé par l'organisateur ou l'agence si le nombre minimum de participants indiqué en brochure et sur le contrat de vente n'est pas inscrit :

- 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.

- Prestations non utilisées / modifications

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 de AMSLAV TOURISME. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements, etc.) ne donneront lieu à aucun remboursement.

14) RECLAMATION

- 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 si 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 en cas de difficulté sur place.

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

- 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 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.

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