

# Conditions particulières de vente et assurances

L'inscription à un de nos voyages implique l'acceptation sans réserve à l'ensemble de nos conditions particulières.

## ART 1 : INSCRIPTIONS ET PLACES DANS LE CAR

Les inscriptions pour cette brochure sont acceptées dès la parution. Dans tous les cas, les places dans l'autocar sont attribuées dans l'ordre des inscriptions. Pour les voyages en autocar MICHEL (hors voyages d'un jour et spectacles), le numéro de rangée est respecté. L'implantation dans l'autocar pourra être modifiée en fonction du modèle de véhicule utilisé. Pour les voyages aériens et TGV, c'est l'ordre d'inscription qui détermine les places dans l'autocar local car l'implantation des sièges ne peut être connue. Aucun numéro de place n'est donné dans ces cas là. Dans tous les cas, les places ne changent pas pendant le voyage.

## ART 2 : CONTRAT ET RÉGLEMENT

Les inscriptions donnent lieu à un contrat et doivent être accompagnés d'un acompte correspondant à 30 % du montant total du voyage avec un minimum de 100 €. Le solde doit être versé comme indiqué sur le contrat et il ne sera pas envoyé d'accusé de réception de celui-ci. Pour tout versement par correspondance, il est expressément demandé de préciser le voyage auquel se rapporte ledit versement en indiquant le numéro et les dates du circuit. Pour les voyages à la journée et spectacles, l'intégralité du prix est à verser à l'inscription. Pour les inscriptions tardives, l'intégralité du voyage devra être réglée à l'inscription. Il est possible d'effectuer une inscription en option, mais cette dernière ne pourra être maintenue plus de 3 jours.

## ART 3 : FORMALITÉS DOUANIÈRES

Sauf mention spéciale portée sur la brochure ou sur le contrat, pour tous les voyages à l'étranger, les participants doivent être munis d'une carte d'identité en cours de validité (moins de 10 ans) ou d'un passeport en cours de validité. Les formalités plus restrictives sont indiquées dans la brochure et dans les conditions figurant sur le contrat. Les conditions pouvant changer entre la parution de la brochure et la date de départ, les formalités à prendre en compte sont celles du dernier contrat signé.

Les mineurs non accompagnés d'un des parents doivent être en plus en possession d'une autorisation de sortie du territoire délivrée par la mairie ou le commissariat de police. Michel Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas de mauvaise déclaration sur l'âge des participants.

Un passager qui ne peut prendre part à un voyage, faute de présenter les documents exigés (passeport, visa) ne peut prétendre à aucun remboursement. Dans tous les cas, les formalités indiquées ne sont valables que pour les ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes auprès des consulats ou ambassades des pays concernés.

Michel Voyages ne peut être tenu pour responsable en cas de non-respect de la législation douanière de chaque pays visité.

## ART 4 : RECOMMANDATIONS SANITAIRES

Lorsqu'un voyage nécessite des recommandations sanitaires particulières, ces dernières sont précisées dans la brochure et sur le contrat. Pour les pays de la CEE, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie (gratuite), et de votre carnet de vaccination dans les autres pays.

## ART 5 : AUTOCARS MICHEL

Les autocars MICHEL sont des véhicules de grand tourisme, équipés de sièges inclinables, toilettes, frigo, machine à café, climatisation, double vitrage et surtout plancher incliné assurant ainsi une meilleure visibilité que dans tout autre autocar. Cependant, pour les voyages aériens et TGV, Michel Voyages ne peut assurer le même confort dans les autocars locaux.

Lorsque les ceintures de sécurité sont présentes à votre place, vous devez les attacher. Ceci est de votre responsabilité en cas de contrôle routier. Le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables en cas de verbalisation.

La nouvelle réglementation européenne nous impose parfois de donner un jour de repos à notre conducteur en cours de voyage. De ce fait, il est possible que sur cette journée le transport ne soit pas assuré dans un autocar Michel.

## ART 6 : ANIMAUX

Nos amis les animaux de compagnie ne sont pas admis sur nos voyages.

## ART 7 : QUALITÉ DU VOYAGE

Toute réclamation éventuelle devra parvenir par écrit à l'agence dans un délai de 30 jours à compter de la date de retour.

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, vous disposez d'un recours auprès de la Médiation Tourisme et Voyage (<http://www.mtv.travel/>) dans un délai d'un an après la date de retour du voyage litigieux. La saisine du médiateur ne peut se faire qu'après celle du service gérant l'après-vente au sein de l'agence de voyages, du Tour Opérateur ou de la compagnie aérienne et en cas de réponse négative ou d'absence de réponse du service concerné dans les 60 jours.

## ART 8 : MODIFICATION DU PROGRAMME

Toutes les mentions relatives aux parcours et horaires ne sont fournies qu'à titre indicatif. Michel Voyages se réserve le droit d'apporter toutes modifications jugées nécessaires au bon déroulement d'un voyage. En cas de panne, d'accident, d'embouteillage, de retard dus aux difficultés de circulation, de mauvaises conditions climatiques, les conducteurs et accompagnateurs ont toute latitude pour modifier l'itinéraire prévu. Pour les séjours, nous pouvons être amenés à inverser des journées d'excursions en fonction des impératifs locaux. Dans ces cas, les clients ne peuvent prétendre, comme seule indemnité, qu'au remboursement des services dont ils auraient été privés.

Croisières fluviales : Pour des raisons de sécurité de navigation, la compagnie et le commandant du bateau sont seuls juges pour modifier l'itinéraire de la croisière. Le programme d'animation et d'excursion peut être modifié en fonction de la disponibilité des intervenants. Les menus peuvent varier en fonction des impératifs du marché.

Michel Voyages agit en qualité d'intermédiaire auprès des hôteliers, restaurateurs et autres prestataires de services. Il en résulte que Michel Voyages ne saurait être tenu pour responsable des cas de force majeure, tels que fait de grève, manifestation, fête civile et religieuse en apportant la preuve de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du contrat. Étant dépendant de l'organisation des compagnies aériennes, Michel Voyages peut être amené à opérer des changements d'aéroport de départ/retour. Michel Voyages ne consent aucun dédommagement à ce titre.

## ART 9 : ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Michel Voyages se réserve le droit d'annuler un voyage si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans ce cas, le voyageur sera averti au moins 30 jours avant le départ et sera remboursé du montant intégral des sommes versées, sans aucune indemnité de notre part. Ce délai est ramené à 15 jours pour les voyages d'un jour.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents

(mousson, cyclone, algues, méduses...), événements épidémiques ou politiques, pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. A partir de 10 participants inscrits 3 mois avant la date de départ, le voyage est garanti (sauf cas de force majeure et voyages d'un jour).

## ART 10 : HÔTELLERIE - RESTAURATION

Les classifications indiquées pour les hôtels correspondent aux normes locales et non pas françaises. La règle internationale dans l'hôtellerie autorise à prendre possession des chambres à partir de 14h et de les libérer avant 12h.

Chambres individuelles : elles sont très souvent moins confortables bien que d'un prix supérieur. En cas d'impossibilité de fournir des chambres à un lit, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé après le retour du voyage proportionnellement à la non fourniture de ce service, et le voyageur se verra attribuer une chambre à deux lits à partager avec une autre personne.

Compte tenu de ces réserves, nous ne pouvons pas prendre en considération les réclamations concernant le confort des chambres individuelles.

Chambres à partager : pour les voyageurs s'étant inscrits seuls, la chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne du même sexe en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné doit acquitter le supplément chambre individuelle.

Chambres triples : nous faisons le maximum pour qu'elles soient composées de trois lits adultes. Elles sont néanmoins souvent des chambres doubles auxquelles l'hôtelier rajoute un lit d'appoint. Michel Voyages ne peut être tenu pour responsable de cet état de fait inhérent à la structure même de l'hôtel.

Restauration : Dans certains pays, les règles ne sont pas les mêmes qu'en France ; ainsi les restaurateurs ne sont pas obligés de fournir de l'eau en carafe. L'eau du robinet n'étant pas toujours potable, seules des bouteilles d'eau minérale payantes sont alors proposées. Les régimes alimentaires médicaux ne peuvent en aucun cas être garantis et peuvent être soumis à un supplément par l'hôtelier ou le restaurateur.

## ART 11 : APTITUDE A VOYAGER

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, et de l'autonomie physique ou psychique qu'ils impliquent, Michel Voyages se réserve la possibilité de refuser l'inscription à tout voyageur ne remplissant pas les conditions requises. Les clients doivent s'assurer des bonnes conditions physiques et psychiques nécessaires, et prévoir leurs médicaments habituels.

Les personnes placées sous une mesure de protection juridique de tutelle ou curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement à l'inscription. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée. Les personnes placées sous curatelle doivent fournir une autorisation écrite de leur curateur.

## ART 12 : ASSURANCE AUTOCARS

Le parc d'autocars de la société "Les Cars P. Michel" est assuré en responsabilité civile illimitée aux tiers contre les accidents survenant pendant leur marche.

## ART 13 : VÉRITÉ SUR LES PRIX

Pour chaque voyage, la grille Michel précise le détail des prestations incluses dans le prix. Les repas inclus sont clairement notés dans les programmes. Les tarifs sont donc sans surprise et sur une base de deux personnes par chambre. Sauf indication spéciale, ne sont pas compris : les boissons, le port des bagages, les dépenses personnelles, les pourboires, les excursions facultatives, les taxes d'aéroport, les frais de visas, les assurances annulation et vol de bagages, les repas aux escales et dans les aéroports, les entrées et visites non mentionnées en gras dans le programme du voyage.

Les tarifs sont calculés selon les données en vigueur au moment de l'impression de la brochure et susceptibles de variation notamment hausse carburant, taxes aéroport et frais de visa, jusqu'à 30 jours de départ.

Michel Voyages n'est pas responsable des excursions facultatives vendues sur place pendant le voyage.

## ART 14 : PRISE EN CHARGE

Soucieux de rendre service à nos clients, nous leurs offrons l'avantage de multiples circuits de prise en charge. Appréciés le premier jour, ils peuvent paraître fastidieux au retour quand les arrêts se multiplient. Il est à noter que, pour le confort de tous, chacun sera déposé au même endroit que la prise en charge du départ. De plus, il faut savoir que pour les impératifs d'organisation, plusieurs voyages peuvent être regroupés au départ comme au retour, et ce de manière parfois différente. Les suppléments demandés pour certains points sont indépendants de cette organisation et sont dus dans tous les cas, pour un minimum de 2 personnes par navette. L'utilisation de navette Michel ou de taxi n'entraîne pas de variation du prix des suppléments.

## ART 15 : PARKING

A Chauffailles et Six-Fours-les-Plages, nos installations offrent un stationnement possible sur le site des Cars Michel (non garanti en fonction de la place disponible). Bien que fermés, les parkings sont non gardés et Michel Voyages n'est pas responsable des dégradations pouvant survenir sur les véhicules.

## ART 16 : TRANSPORT AÉRIEN

En transport aérien, une franchise de poids de bagages par personne est admise à raison de 20 kg sur vol régulier et 15 kg sur vol spécial. Les taxes de surcharges éventuelles constatées au moment de l'enregistrement sont à la charge des participants. Dans le cas de vols réguliers les horaires sont connus à l'avance, mais susceptibles de modifications. L'utilisation de vols spéciaux/charters est parfois rendue obligatoire du fait de la suppression de vols réguliers sur certains axes. Les horaires peuvent être donnés jusqu'à la veille du départ et peuvent être moins confortables (très matinaux ou très tardifs).

Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informe le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vols(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Michel Voyages s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure. Les modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du Décret 2006-315 du 17 mars 2006.

En vertu de l'article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence et sur Internet.

## ART 17 : BAGAGES

Le voyageur reste responsable de ses bagages durant le voyage. En cas de perte ou de vol de bagages pendant le transport, l'assurance prend en compte uniquement les objets placés

en soute. Ceux placés en cabines ne sont pas assurés et restent sous la surveillance de leurs propriétaires. Le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables de ces objets. Devant le nombre croissant d'objets personnels oubliés dans les hôtels ou restaurants et la difficulté de les identifier, Michel Voyages ne se charge pas de la recherche et du retour des objets. Il est fortement conseillé de limiter les bijoux et objets de valeur en voyage.

## ART 18 : ACCOMPAGNEMENT

Tous nos voyages sont accompagnés par nos soins dans la majorité des cas, ou bien par des accompagnateurs locaux dans d'autres cas. Compte tenu de la garantie de départ, cette prestation pourra être supprimée en dessous de 15 participants. Pour les départs aériens, une assistance aéroport est prévue, cependant notre accompagnement ne peut débuter que depuis un seul aéroport de province.

## ART 19 : ASSURANCE ASSISTANCE

Michel Voyages a souscrit un contrat d'assistance pour tous ses clients de voyages de plusieurs jours (hors journées et spectacles). Celle-ci vous est offerte lors de l'inscription à un voyage de nos brochures "Michel".

Seules les modalités d'application, les étendues de garanties et les exclusions figurant sur les imprimés spécifiques sont juridiquement valables. Cet imprimé est remis lors de l'inscription, ou sur simple demande.

## ART 20 : CONDITIONS D'ANNULATION

L'existence de délais de règlements imposés par les hôteliers justifie la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. De plus, le fait de ne pas remplir les conditions en matière de formalités douanières, de sécurité ou d'obligations sanitaires entraînant une impossibilité de poursuivre le voyage est considéré comme une annulation ou interruption de voyage. Les conditions d'annulation s'appliquent alors pleinement et Michel Voyages ne peut être tenu pour responsable.

Dans tous les cas, des frais de dossiers seront retenus et ne sont pas remboursables par l'assurance. Tout comme le prix de l'assurance elle-même, les taxes aéroport et les frais de visa. Ces frais n'entrent pas dans le calcul des indemnités en cas d'annulation par Michel Voyages. Pour les circuits comportant un parcours par avion ou bateau : croisières maritimes ou fluviales, les conditions mentionnées restent valables pour autant qu'elles ne soient pas remplacées par celles des compagnies utilisées. A préciser à l'inscription et sur le contrat. Pour le remboursement éventuel, ce sont les clients qui devront entrer en contact avec l'assureur. En aucun cas, Michel Voyages ne peut se substituer aux intéressés pour faire les démarches.

### ► Voyages de plusieurs jours

Frais de dossiers pour les voyages autocars : 20 € par personne

Conditions d'annulations

- De 30 à 21 jours : 25 %

- De 20 à 8 jours : 50 %

- De 7 à 2 jours : 75 %

- Moins de 2 jours : 90 %

Frais de dossiers pour les voyages aériens, croisières, AirCar ou TGV : 30 € par personne

Conditions d'annulations

- De 59 à 31 jours : 10 %

- De 30 à 8 jours : 40 %

- De 7 à 2 jours : 75 %

- Moins de 2 jours : 100 %

### ► Voyages d'un jour

Frais de dossier : 5 € par personne + le prix du billet si le voyage comprend un spectacle

- De 15 à 7 jours : 25 %

- Moins de 2 jours : 100 %

### ► Spectacles

Frais de dossier : 5 € par personne

Dans tous les cas, le montant du billet ne sera pas remboursé. Si vous pouvez vous faire remplacer, ou si nous relouons la place, seuls les frais de dossiers seront facturés. Il n'y a pas d'assurance annulation possible pour les spectacles.

Music-halls et cabarets : conditions particulières. Nous consulter.

### ART 21 : TARIF DES ASSURANCES ANNULATION

Voyages d'un jour (hors spectacles) : 2 €

Voyages de plusieurs jours :

Tarifs indiqués sur chaque page du voyage.

Voyages aérien et croisières :

Assurance hausse de taxes aéroports et carburant : + 25 € moyens courriers et croisières, + 45 € longs courriers (à rajouter obligatoirement à notre assurance annulation).

Franchise sur remboursement annulation : 30 € par personne.

### ART 22 : TAUX DE TVA

Tarifs calculés en considérant les taux de TVA en vigueur à la date d'impression de la présente brochure, à savoir le 1er novembre 2019.

Soit 10 % sur le transport et 20 % sur les autres prestations.

### ART 23 : DONNÉES NOMINATIVES

Les données personnelles recueillies par Michel Voyages (MV) telles que nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance et préférences de voyages, sont utilisées pour la gestion des commandes des clients (réservation, facturation, gestion des impayés...), pour le traitement de leurs projets de voyages/devis, pour mieux les connaître et ainsi mieux les servir (analyses marketing, envoi d'offres adaptées, etc.). A défaut de fourniture de ces données nécessaires à l'exécution du contrat, la demande ne pourra pas être traitée par MV. Certaines des données à caractère personnel recueillies par MV seront communiquées, traitées et conservées par des tiers : les partenaires technologiques, sous-traitants au sens de la réglementation, qui aident MV à fournir ses prestations, ainsi que les fournisseurs des voyages réservés par le client (comme les compagnies aériennes, les aéroports, les hôtels, etc.). Certains de ces tiers peuvent être basés en dehors de l'espace économique européen («EEE»). MV conserve les données à caractère personnel des clients pour répondre à ses obligations légales et d'audit, aussi longtemps que nécessaire et conformément à toute période de conservation requise par la loi.

Le client, sur justification de son identité, dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification aux informations qui le concernent et qu'il pourra exercer en s'adressant à MV à l'adresse suivante : Michel Voyages - Service Protection des Données - Zone industrielle - 71170 Chauffailles ou par courrier électronique à : [protection-dp@michelvoyages.com](mailto:protection-dp@michelvoyages.com). Le client est en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que l'utilisation de ses données à caractère personnel ne respecte pas la réglementation en matière de protection des données ou lorsqu'il a des raisons de croire que ses informations personnelles sont ou ont été utilisées d'une manière qui n'est pas conforme à la loi. Pour plus d'informations sur la Politique, MV invite le client à se rendre sur [www.michelvoyages.fr](http://www.michelvoyages.fr). Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).