Conditions générales de vente (CGV)

PREAMBULE

MICHEL VOYAGES (désigné par MV), est l'organisateur. C'est une SASU au capital de 77 749 €, dont le siège social est situé 12 route de Charlieu - zone Industrielle - 71170 Chauffaillles, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM071110007.
MV a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ (2 pl. de l'église - BP 36 – 71170 Chauffailles) un contrat d'assurance n° 55953887 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 9 123 000 €.
Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris.
Identification intracommunautaire : FR 93 323 050 864, TVA « Régime particulier Agences de voyages ». Siret n° 323 050 864 00012, code APE 7912Z, licence de diffuseur de spectacle n°3-1013915.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les rapports entre MV et le CLIENT sont régis par les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme et le contrat. Ces dispositions sont applicables dans le cadre d'un contrat de voyage à forfait, tel que défini par l'article L. 211-2 du Code du tourisme.
Conformément aux dispositions des articles R. 211-5 et L. 211-9 du Code du tourisme, MV se réserve expressément la possibilité d'apporter certaines modifications aux présentes Conditions Générales de Vente (CGV) et de modifier sans préavis le prix de ses voyages. Toute modification sera communiquée par écrit au CLIENT avant la conclusion du contrat. Les présentes CGV s'appliquent à toutes offres de vente de voyages proposées par MV. Les CGV sont disponibles dans les brochures et sur le site internet de MV.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

L'obligation d'information préalable requise par les articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du tourisme, est assurée par la communication au CLIENT, sur un support durable, des présentes CGV, des caractéristiques de nos programmes au travers d'un devis, d'un formulaire, de nos brochures, programmes et site Internet, préalablement à la conclusion du contrat.
La réservation à un voyage organisé par MV, implique l'adhésion du CLIENT aux présentes CGV, ainsi qu'aux conditions de transport, faisant intégralement partie du contrat, ainsi que l'acceptation sans réserve par le CLIENT de l'intégralité de leurs dispositions, sans préjudice de sa faculté de contestation. Le CLIENT effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites ci-après, à savoir, avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, et confirme que tous les voyageurs indiqués dans le contrat acceptent les présentes CGV et qu'elle a autorité pour accepter les présentes CGV au nom des voyageurs mentionnés dans le contrat.

ARTICLE 3 : PRIX

Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises et par personne (adulte). Ils s'entendent sur la base de l'occupation double d'une chambre ou d'une cabine. Le prix dû par le CLIENT est le montant TTC indiqué dans la réservation. La validation de la réservation constitue ainsi un engagement ferme de la part du CLIENT de contracter aux conditions applicables à la date de cette dernière.
3.1 - Le prix comprend
Le CLIENT est invité à se référer à tout descriptif de prix figurant dans les brochures ou sur l'offre précontractuelle.
3.2 - Le prix ne comprend pas
D'une manière générale et sauf mention contraire, le prix de base ne comprend pas les boissons, le port des bagages, les dépenses personnelles, les pourboires, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration, etc.), les excursions optionnelles, les frais de vaccin, les frais de visas, les taxes de sortie du territoire, les cartes de tourisme ou caution, les assurances, les repas aux escales et dans les aéroports, les bagages en soute, les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont MV ne peut être tenue pour responsable (grèves, retard d'avions ou de bateaux du fait des transporteurs ou de mauvaises conditions atmosphériques, etc.) ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.
3.3 - Offres promotionnelles
Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par MV ou ses fournisseurs. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les CLIENTS ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions de prix et offres spéciales; promos, etc. mentionnées en brochure sont limités au stock alloué (par produit, ville et date de départ). Les conditions spécifiques applicables aux offres promotionnelles sont précisées sur le support de publication de l'offre et/ou aux présentes conditions.

ARTICLE 4 : REVISION DU PRIX

Les prix ont été établis sur la base de données économiques soumises à variation. MV répercute au CLIENT, le cas échéant, toutes variations du coût des transports, des redevances, des taxes et taux de change afférentes aux prestations offertes, des taxes d'atterrissage, d'embarquement ou débarquement dans les ports et les aéroports, du montant des surcharges carburant communiquées par les compagnies aériennes et qui sont directement pratiqué par cette-dernière.
En cas de diminution de prix, MV aura le droit de déduire ses dépenses administratives réelles. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune augmentation du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.
Dans tous les cas d'augmentation du prix, MV informera le client de manière claire et compréhensible, en justifiant l'augmentation et son mode de calcul.
Dans le cas d'une hausse supérieure à 8%, MV informera le client de l'augmentation et de la possibilité offerte au CLIENT entre l'acceptation ou le refus avec résolution possible du contrat sans frais, sans dédommagement et avec remboursement sous 14 jours au plus tard, des conséquences de son refus et du délai raisonnable pour exprimer son choix.

ARTICLE 5 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

5.1 Inscription
- L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après. Conformément à l'article L221-28 du Code de la Consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par MV et ses fournisseurs ne sont pas soumises au droit de rétractation.
- Le signataire du contrat de voyage doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Le signataire du contrat de voyage agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.
- Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.
- Pour un dossier en demande, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'étant pas certaine, le client en sera informé par l'agence qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation. En cas d'indisponibilité, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client.
- Une option sur une destination et une date de départ peut être valablement prise temporairement sans engagement mais ne pourra être maintenue plus de 3 jours.
- Inscriptions tardives : Compte tenu des règles d'engagement aérien, il est possible, au moment de l'inscription, que MV ne dispose plus de places d'avion au tarif initialement prévu au programme. Un supplément pourra alors être appliqué sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément est communiqué pour accord préalablement à la réservation.
5.2 Acompte à l'inscription
Au moment de l'inscription, le CLIENT verse un acompte représentant 30 % du montant total du voyage pour les prestations d'un forfait et/ou pour les prestations sur mesure, augmenté des taxes et suppléments divers ainsi que de l'assurance annulation en option.
Pour toute inscription à moins d'un mois du départ, le client doit verser 100% du montant total du voyage.
Cas particuliers : les voyages dont MV est producteur font l'objet de conditions d'acomptes particulières qui vous seront communiquées préalablement à votre inscription.
Si le client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.
Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires.
5.3 Paiement du solde
Le CLIENT doit impérativement solder son voyage avant le départ selon conditions du contrat (date de réception du paiement) auprès de MV. A défaut, MV ne sera pas tenus de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, MV sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.
5.4. Moyens de paiement
Le client pourra régler le voyage en espèces (dans la limite légale au jour du paiement) en agence, par chèque, par carte bancaire et par chèque vacances (pour les voyages effectués dans l'Union Européenne, hors excursions en option ; aucun rendu de monnaie dans ce cas).

ARTICLE 6 : ANNULATION OU MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT

6.1 Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le CLIENT peut annuler ou modifier le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais indiqués dans l'offre personnalisée. La date de réception de cette demande (courriel ou courrier postal) sera celle retenue pour le calcul des frais.
6.2 Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article précité, entraîne la perception de frais indiqués dans l'offre personnalisée et/ou le contrat de voyage.
Généralités
Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport aérien entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).
Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 7 ci-après.
Lorsque le CLIENT ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation, ou si le CLIENT se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes…), le forfait ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à MV.
Par ailleurs, l'interruption du voyage par le CLIENT ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.
L'annulation par le CLIENT d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif «chambre individuelle» au lieu du tarif «chambre double», répartition du coût total de la prestation globale entre les participants toujours inscrits. Pour les groupes constitués, cela donne lieu à une révision de la base tarifaire selon le nombre de participants définitifs, en plus des frais d'annulation applicables.
6.3 Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables à destination ou à proximité ayant des conséquences importantes sur l'exécution de son contrat et dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.
6.4 Pour éviter les désagréments liés au paiement de certains frais d'annulation le CLIENT peut souscrire une assurance spécifique en option. Toutefois, les frais de dossier ainsi que les primes d'assurances ne sont jamais remboursables.

ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le CLIENT peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Les visas, l'obtention des visas, les éventuelles assurances voyage et les billets de transport aérien, dès lors qu'ils ont été émis au profit du voyageur, ne sont ni cessibles ni remboursables. De même, le CLIENT ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer MV ou l'agence d'inscription de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.
La cession du contrat entraîne dans tous les cas, des frais de service dus à MV ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires de l'organisateur ou des prestataires en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne ou croisiériste seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport aérien et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes ou croisiéristes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.
En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 8 : DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(ent)t intégralement consacrée(s) au transport.
Le CLIENT est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entrainer certains retards.
La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale (les chambres doivent être libérées avant midi, même si le départ n'a lieu qu'en soirée) aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.
En outre, si le voyage du CLIENT se trouve prolongé, pour des motifs autres que des circonstances exceptionnelles et inévitables, le CLIENT ne pourra se prévaloir de l'article 211-16 VII et suivants du code du tourisme pour prétendre à la prise en charge des nuitées supplémentaires, les prestations supplémentaires resteront à sa charge.

ARTICLE 9 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives et sanitaires transmises par l'agent de voyage avant l'inscription s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les binationaux et ressortissants étrangers, MV attire l'attention du CLIENT sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.action-visas.com et www.pasteur.fr.
Les brochures MV, le site Internet et/ou l'agent de voyage, fournissent les renseignements sur les visas et les recommandations sanitaires exigés pour chaque pays, sous réserve de modification administrative, politique ou sanitaire du pays de destination : les informations révisées disponibles sont alors communiquées lorsqu'elles sont en notre possession.
Pour les pays de la CEE, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie, et de votre carnet de vaccination dans les autres pays.
9.1 : Pièce d'identité et visa
Il appartient au CLIENT de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.
Attention : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, MV recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination, ou bien de faire une demande de nouvelle CNI.
Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa.
Il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, MV informe le CLIENT que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa.
MV ne pourra être tenu responsable de l'inobservation par le CLIENT de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le passage à la frontière. Le CLIENT ne peut prétendre à aucun remboursement. MV ne supportera en aucun cas les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un VOYAGEUR de présenter un document requis.
9.2 : Mineurs
Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen, l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations, il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.
Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site https://www.service-public.fr/particuliers/vos droits/F1359. L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit donc présenter les 3 documents suivants :
• La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
• Le formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale
• La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire
Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

ARTICLE 10 : CONVOCATION

10.1 Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utile avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), par une convocation envoyée par courrier ou prioritairement par courriel. À défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de son agence.
10.2 Il est demandé au CLIENT de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police.
Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entrainera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

ARTICLE 11 : APTITUDE AU VOYAGE

Le CLIENT doit informer son agence, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (diabète, grossesse, personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, appareil respiratoire nécessaire à bord de l'avion, canne anglaise, béquille…) et de toute demande spéciale. Les compagnies aériennes, les croisiéristes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.
MV attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologiques sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement des voyages ; pour des raisons de sécurité, nous pouvons exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour. MV conseille vivement à ses clients de se munir de leurs médicaments habituels et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs si besoin. Ainsi, la garantie de la compagnie d'assurance ne sera pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé d'un VOYAGEUR ne lui permettait pas un tel voyage.
Personnes à mobilité réduite : d'une manière générale, les transferts collectifs prévus dans les séjours proposés sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.
Tutelle et curatelle :
Les personnes placées sous une telle mesure de protection judiciaire ont l'obligation de faire état de leur placement lors de l'inscription. Les personnes placées sous curatelle, doivent fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de MV ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection.

ARTICLE 12 : MODIFICATION OU RESOLUTION DU FAIT DE MV

12.1 Modification du fait de MV ou du réceptif avant le départ.
Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à MV ou à l'organisateur au sens de l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, contraint MV à modifier un élément essentiel du contrat, le CLIENT sera averti par MV, sur un support durable, le plus rapidement possible. Le CLIENT pourra alors, 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 la réception de l'information précitée.
Par ailleurs, en cas de nécessité, MV se réserve expressément le droit :
• De prédacheminer les VOYAGEURS par train, taxi ou services réguliers,
• De modifier les itinéraires, les horaires ou l'ordre des excursions,
• De substituer un moyen de transport à un autre, un aéroport par un autre,
• De remplacer un hôtel ou un restaurant par un établissement équivalent.
Ces modifications mineures, ne portant pas sur le prix, non essentielles au contrat, s'imposent au CLIENT.
12.2 Modification après le départ.
En cours de voyage, en cas d'événements imprévus (déplacements officiels, manifestations culturelles ou politiques, panne, accident, retard, conditions climatiques, etc.), MV fera le maximum pour éviter des perturbations dans le déroulement du programme et pour respecter, dans la mesure du possible, les étapes et les visites. Si MV est amené à modifier le déroulement du programme, dans la mesure où les modifications ne constituent pas un élément essentiel du contrat, le CLIENT ne pourra prétendre, comme seule indemnité, qu'au remboursement des services payants prévus initialement, dont il aurait été privé et qui n'auraient pas été remplacés.
12.3 Résolution par MV avant le départ.
Si VM se trouve en situation d'annuler un voyage, conformément à l'article R. 211-9 du Code du tourisme, un voyage de substitution sera proposé au CLIENT par le Vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception et le CLIENT disposera d'un délai de 7 jours, à compter de la proposition, pour l'accepter ou bien la refuser.
A défaut de réponse du CLIENT, ce dernier sera réputé avoir accepté le voyage de substitution. En cas de refus dans le délai de 7 jours, suivant la proposition de modification, le CLIENT sera remboursé de l'ensemble des sommes déjà versées sous un délai de 14 jours.
Si la proposition de substitution est acceptée aucune indemnité ne pourra être réclamée par le CLIENT, or éventuelle réduction de prix si la modification entraîne une baisse de qualité des prestations.
Si l'annulation est imposée par des circonstances relevant de circonstances exceptionnelles et inévitables, du fait d'un tiers, de l'impossibilité de garantir la sécurité des VOYAGEURS, ou bien, si l'annulation intervient pour insuffisance du nombre de participants (minimum 20 sauf mention spéciale), le CLIENT ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral des sommes déjà versées.
Le délai de prévenance du CLIENT est au moins de :
• 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours.
• 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
• 48 h avant le début du voyage dans le cas de voyages inférieurs à 2 jours.

ART 13 : DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles recueillies par 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 du CLIENT (réservation, facturation, gestion des impayés, etc.), 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 règlementation, 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 VOYAGEURS 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, d'effacement 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.
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 règlementation 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.
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.

ARTICLE 14 : LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le CLIENT et MV est soumis au droit français et rédigé en français. La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le CLIENT bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. MV et L'ORGANISATEUR seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, MV dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.
Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :
Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Le CLIENT peut céder son voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.
La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national est accessible sur le site de Légifrance.