ARTICLE 15 : RESPONSABILITE

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, MV ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

MV ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements achetés à l'initiative du client.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages 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). La responsabilité de MV ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus conformément à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par MV ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée ou modifiée du fait du Voyageur, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu ni à remboursement, ni à indemnisation. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou MV 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.

ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN

16.1 Identité du transporteur aérien

Pour certains de ses voyages, MV confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low-cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure dans l'offre précontractuelle, conformément aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. MV recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

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.

16.2 Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires. Les repas/collations à bord sont de moins en moins inclus dans les prestations de transport et peuvent être proposées en supplément.

16.3 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; les conseillers voyages MV renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant, etc.) sont fixées par les compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne ou du service litige bagages de l'aéroport.

16.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport. De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

Pour les vols charters, les plans de vol étant décidés par la compagnie aérienne et/ou l'affréteur de l'appareil, nous ne pouvons garantir dès la réservation un vol direct ou non, avec stop ou non. Les horaires peuvent être donnés jusqu'à la veille du départ et peuvent être moins confortables (très matinaux ou très tardifs) que sur compagnie régulière.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au CLIENT en temps utile avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée, sans possibilité d'indemnité ou d'annulation.

16.5 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés. Le client en sera avisé dans les meilleurs délais ; à cet égard, il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable lors de sa réservation ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que MV et ses prestataires puissent être en mesure d'informer le CLIENT rapidement de toute modification.

16.6 Confirmation retour

Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ou représentant local. Dans certains cas, pour le CLIENT ayant acquis un séjour, la confirmation est effectuée par les représentants sur place et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

16.7 Vols seuls

Le client peut acquérir en agence MV des billets de transport seuls. La vente de billets seuls, également dénommée vente de «vols secs» ou «billetterie sèche», se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels les séjours hôteliers, la location de véhicule ou d'autres services touristiques. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Notamment, le cas échéant, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Lorsque l'agence agit en tant que mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. MV ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet.

16.9 Bébés

Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas de siège dans l'avion ou dans l'autocar (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Le CLIENT doit prévoir le siège bébé.

16.10 Remboursement des taxes

Le CLIENT qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué, a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

16.11 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

ARTICLE 17 : VOLS ET PERTES DE BAGAGES

Les bagages sont l'objet de tous nos soins. Ils doivent être étiquetés au nom du participant au voyage avec ses coordonnées. Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes, clefs de voiture et d'habitation, etc. MV ne pourra être tenue pour responsable des vols pouvant être commis à l'intérieur des autocars, dans les hôtels, restaurants, avions, bateaux, trains ou autres moyens de transport. En cas de perte ou de vol de bagages pendant le transport, l'assurance prend en compte uniquement les objets placés en soute des autocars. 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.

MV ne peut être tenue pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage. Devant le nombre croissant d'oublis et la difficulté de les identifier, MV ne se charge pas de la recherche et du retour des objets. En cas d'obligation de ré acheminement de votre bagage, la somme sera à charge du voyageur.

ARTICLE 18 : ASSURANCES

Sauf mention contraire, aucune assurance couvrant les frais d'annulation des voyageurs, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées sur l'offre personnalisée. 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.

MV ne pourra assister le CLIENT dans ses démarches auprès d'assureurs extérieurs.

En cas d'annulation du voyage par le CLIENT, la prime d'assurance, les frais de visas et les billets émis ne sont pas remboursables. En outre, ces assurances sont non cessibles.

Les frais d'annulation seront alors remboursés par l'assureur (moins la franchise notée sur le contrat) après acceptation du dossier et sous réserve du règlement du solde du voyage. Seule une facture acquittée peut être prise en compte.

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

ARTICLE 19 : BON A SAVOIR

19.1 Classification des hôtels

La classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient que les chambres ne soient disponibles qu'à partir de 16 h, quel que soit l'horaire d'arrivée. Elles doivent être libérées avant 10 h le jour du départ.

19.2 Types de chambres

- Les chambres individuelles (occupation par une seule personne), malgré le paiement d'un supplément, sont souvent moins bien placées et plus petites que les chambres doubles. Elles sont en nombre limité et ne peuvent excéder 10 % du nombre total de chambres réservées par le groupe. 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. Compte tenu des annulations de dernière minute toujours possibles, ce supplément pourra être demandé jusqu'au moment du départ. Un chèque de caution vous sera demandé lors de l'inscription ; il ne sera encaissé au retour du voyage que dans la mesure où vous auriez bénéficié d'une chambre individuelle, dans le cas contraire, il vous sera restitué.
- Chambres triples ou quadruples : sont des chambres doubles dans lesquelles un troisième, voire un quatrième lit d'appoint, donc moins confortable(s), est ajouté dans le même espace, réduisant de facto la surface disponible dans la chambre.
- Quand le descriptif précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie, ou est susceptible d'être latérale ou partielle.

19.3 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et repas. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs du voyage. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. En cas d'arrivée tardive, l'hôtelier peut remplacer un repas chaud par un encas froid sans possibilité pour le client de prétendre à un dédommagement.

Toutes les prestations qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire dans le descriptif. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout-inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément. Merci de noter que la pratique des « carafes » gratuites est propre à la France et que certains restaurants étrangers peuvent refuser d'en servir et exiger l'achat d'eau minérale.

Les régimes alimentaires médicaux (avec certificat) ne peuvent en aucun cas être garantis et peuvent être soumis à un supplément par l'hôtelier ou le restaurateur.

19.4 Circuits

Les dates de départs indiquées sont avec un minimum de 20 participants (sauf mention contraire). L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les circuits n'incluent pas la visite intérieure des monuments (sauf mention contraire). Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Sauf mention contraire, les hôtels ne sont pas forcément situés en centre-ville. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaire sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

19.5 Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par MV (sauf exception acceptées lors de la réservation).

19.6 Places dans l'autocar

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 autres voyages, 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. Le numéro de place n'est pas contractuel. Dans tous les cas, les places ne changent pas pendant le voyage.

19.7 Accompagnateur

Les services d'accompagnateurs sont conditionnés à un minimum de 20 participants. Si ce minimum n'est pas atteint, nous nous réservons le droit de supprimer les services de l'accompagnateur de notre agence afin de garantir le départ, ou de le remplacer par des guides locaux. Le client sera informé préalablement avec la convocation et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Pour les départs aériens, une assistance aéroport est prévue pour l'enregistrement., Notre service d'accompagnement ne peux débuter que depuis un seul aéroport de province.

19.8 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 autres voyages (aériens, croisières, etc.), MV ne peut assurer le même confort dans les autocars locaux.

Lorsque les ceintures de sécurité sont présentes, le CLIENT doit l'attacher. Ceci est de sa 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.

19.9 Prise en charge et parking

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.

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 MV n'est pas responsable des dégradations pouvant survenir sur les véhicules.

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.

ARTICLE 20 : NON-CONFORMITE ET RECLAMATIONS

20.1. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, MV recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local ou représentant MV, toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

20.2. Sans préjudice de l'article 18.1, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. L'agence s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

20.3. A défaut de réponse satisfaisante dans les 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel . En cas de vente en ligne, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (https://webgate.ec.europa.eu/odr).

20.4 : Juridiction compétente

En cas de contestations ou de litiges, seul le Tribunal d'Instance ou de Grande Instance du lieu de domicile du défendeur ou du lieu de l'exécution de l'obligation contractuelle sera compétent, pour connaître du différend né entre les parties, quant à l'exécution ou l'interprétation dudit contrat.

Cabinet Bouvard - 2, place de l'église 71170 CHAUFFAILLES - Tél. 03 85 26 03 05

Photos : ©Shutterstock - Europ Assistance - RCS Nanterre 451 366 405

Avec l'assurance voyage, nous sommes bien protégés et nous partons en toute sérénité.

. Annulation,
. Interruption de séjour,
. Bagages,
. Assistance médicale : rapatriement, retour anticipé, frais médicaux...

En partenariat avec Redion.

Renseignez-vous auprès de votre conseiller au **03 85 26 49 49**

Redion

Photos : © thinkstock, © istockphoto, © fotolia - Photos droits réservés - Photos non contractuelles - sous réserve d'erreurs typographiques

En conformité avec la loi AGEC (Lutte contre le Gaspillage Alimentaire et l'Economie Circulaire), Michel Voyages est adhérent à un éco-organisme (Numéro identifiant unique : FR232685_03HYEN) lui permettant de déclarer et payer une éco-contribution sur ses papiers graphiques.