

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions de vente régissent les ventes de voyages et de prestations touristiques (« les Prestations ») conclues entre tout client (« le Client ») et la société ES'TEAM VOYAGES («ES'TEAM VOYAGES»). Elles font partie intégrante du contrat de vente.

EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

- Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, Le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas Le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

- Article R211-3-1

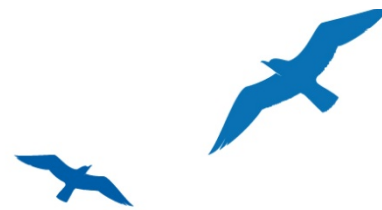
L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1369-1 à 1369-11](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article [L. 141-3](#) ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article [R. 211-2](#).

- Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, Le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;





- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15](#) à [R. 211-18](#).

- Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage Le vendeur, à moins que dans celle-ci Le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

- Article R211-6

Le contrat conclu entre Le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1369-1](#) à [1369-11](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article [R. 211-8](#) ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;





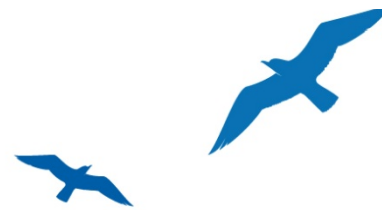
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par Le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir Le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par Le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, Le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec Le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

- Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer Le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.





- Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

- Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, Le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article [R. 211-4](#), l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par Le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par Le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

- Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, Le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Le vendeur.

- Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, Le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, Le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, Le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).





- Article R211-12

Les dispositions des articles [R. 211-3](#) à [R. 211-11](#) doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article [L. 211-1](#).

- Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article [R. 211-6](#) après que la prestation a été fournie.





Conditions particulières de vente

1. Contrat et acceptation des conditions générales de vente

1.1 En signant le bulletin d'inscription ou tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des termes formant le contrat de vente, notamment les conditions générales, la brochure et le bulletin d'inscription, et les accepter expressément. Le contrat est formé une fois qu'ES'TEAM VOYAGES a confirmé la disponibilité (ci-après le « **Contrat** »).

1.2 La demande d'inscription doit être signée par le client majeur ou pour les mineurs, par son représentant légal précédé de la mention "accord du père/mère/tuteur".

1.3 Les informations communiquées au Client peuvent être modifiées par écrit avant la date de l'inscription/réservation ou après celle-ci dans les conditions des présentes.

2. PRIX

2.1 Les prix figurant sur les brochures et le site Internet d'ES'TEAM VOYAGES sont exprimés en Euros par groupe ou par personne. Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants.

Les prix doivent être systématiquement confirmés par ES'TEAM VOYAGES avant la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation. Après celle-ci, aucune contestation du prix ne peut être prise en compte.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. En particulier, et sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de délivrance des passeports et des visas
- les frais de vaccination
- les assurances
- les excédents de bagage
- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols
- les boissons
- les excursions facultatives
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)
- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques.

2.2 ES'TEAM VOYAGES peut modifier, entre le jour de l'inscription/réservation et au plus tard 30 jours avant le départ, les prix à la hausse pour tenir compte des variations (Art. L. 211-12 et R. 211-8):

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré





ES'TEAM VOYAGES en informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Ces variations sont répercutées comme suit:

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations sont répercutées intégralement au Client
- pour les taux de change, les variations sont répercutées au prorata et seulement sur les montants des prestations concernées.

En cas de hausse des prix supérieure à 25% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, ES TEAM informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception au plus tard 30 jours avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté (a) d'annuler le Contrat sans frais par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 7 jours maximum suivant l'envoi de l'information ou (b) d'accepter la modification de prix et, de fait, du Contrat.

2.3 Conditions de règlement :

A la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, un acompte égal à 30% du montant total du prix du voyage est payé par le Client. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour toute commande effectuée moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé.

Les paiements sont effectués par tous moyens et sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds.

Une inscription à un voyage non réglée dans le délai prévu est considérée comme annulée et subira les frais d'annulation prévus dans l'article annulation.

Les dispositions de l'article 2.3 ne sont pas applicables aux ventes spécifiques, spéciales, promotionnelles ou privées.

3. TRAITEMENTS MÉDICAUX

Les traitements médicaux devront être préparés par une infirmière, un médecin ou le tuteur légal dans les piluliers sécurisés en quantité suffisante pour toute la durée du séjour. Les piluliers seront accompagnés de la photocopie de l'ordonnance correspondante précisant la posologie du traitement. ES'TEAM Voyages organise la continuité des soins par la mise en relation de ses clients avec des professionnels de santé mais ne pourra être tenu responsable d'aucune manière en cas de faute dans l'exercice de son art du professionnel de santé.

4. ARGENT PERSONNEL

ES'TEAM VOYAGES ne pourra être tenue responsable de tout vol ou perte d'argent personnel durant les séjours ou le transport qui ne lui aura pas été confié au préalable par virement ou chèque au moins 1 mois avant le début du séjour. ES'TEAM VOYAGES n'est pas tenue de donner tous les justificatifs de dépenses de l'argent personnel des participants autonomes financièrement et sera tenue de fournir un justificatif pour tout achat supérieur ou égal à 15 euros pour les participants non autonomes financièrement. Une fiche récapitulative des dépenses sera fournie à l'issue de leur séjour ainsi que le reliquat d'argent s'il y a lieu. Dans le cas du non-respect des délais et conditions établis par ES'TEAM VOYAGES pour le versement de l'argent personnel, il sera facturé des frais de gestion s'élevant à 5 euros.





5. TROUSSEAU

ES'TEAM VOYAGES décline toute responsabilité pour tout vol ou perte de vêtements et d'objets précieux lors du séjour et du transport. Tout le linge et les affaires personnelles devront impérativement être marqués. Les personnes énurétiques devront apporter les fournitures nécessaires (alèse, couches, draps de rechange). Si l'énurésie n'est pas signalée ou le matériel nécessaire absent, la literie souillée et le matériel seront facturés au participant. ES'TEAM VOYAGES ne peut être tenue responsable des dégradations des affaires personnelles.

6. TRANSPORT AERIEN

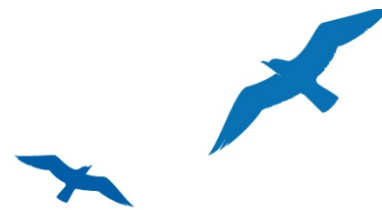
6.1 Dans les hypothèses de réservation et vente de vols secs, la délivrance de titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur, ES'TEAM VOYAGES n'agissant qu'en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client. La responsabilité d'ES'TEAM VOYAGES ne saurait se substituer à celle des transporteurs assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

6.2 Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendamment de la volonté d'ES'TEAM VOYAGES. ES'TEAM VOYAGES ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires résultant d'événements extérieurs tels que les cas de force majeure et le fait d'un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au Contrat, et le Client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait. ES'TEAM VOYAGES attire l'attention du Client sur le fait que le type d'appareil n'est communiqué qu'à titre indicatif et peut être modifié de façon discrétionnaire par la Compagnie aérienne. Selon les disponibilités, ES'TEAM VOYAGES propose au Client des pré-acheminements et/ou des post-acheminements en avion de province pour les aéroports de Paris. Ces vols sont proposés à des tarifs préférentiels et ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables. Tous frais ou rachat de billet dus à des retards aériens lors des pré-acheminements et/ou des post-acheminements, résultant de causes indépendantes de la volonté d'ES'TEAM VOYAGES, sont à la charge du Client. Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement est annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen. ES'TEAM VOYAGES décline toute responsabilité en cas de retard et/ou d'annulation des pré-acheminements ou post-acheminements réservés directement par le Client. ES'TEAM VOYAGES conseille au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances et d'éviter de prendre tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par ce même avion.

La responsabilité du transporteur est régie par les conditions énoncées sur le billet du Client et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la convention de Montréal du 28 mai 1999





6.3 ES'TEAM VOYAGES informe le Client, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur contractuel et, le cas échéant, du transporteur susceptible de réaliser le ou les transports considérés. L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée au Client dès qu'elle est connue, au plus tard à la date du Contrat pour les vols réguliers et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou à la date du Contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage pour les vols charters. Toute modification d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après la conclusion du contrat de transport sera répercutée au Client par le transporteur contractuel ou par ES'TEAM VOYAGES dès qu'elle en a connaissance et, au plus tard, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Le Client est informé que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code («code share») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

7. DUREE DE SEJOUR – HÔTELLERIE

Sont inclus dans la durée des séjours : le jour de départ à partir de l'heure de convocation jusqu'au jour de retour à l'heure d'arrivée. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non de journées.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient généralement que les chambres sont libérées à 12 heures et occupées à partir de 14 heures. Une mise à disposition en dehors de ces horaires peut générer un paiement non compris dans notre tarification.

8. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE D'ES'TEAM VOYAGES

8.1 ES'TEAM VOYAGES a la faculté de modifier, d'annuler les prestations ou de les remplacer par des prestations de substitution. Des conditions de sécurité non satisfaisantes sont notamment de nature à contraindre ES'TEAM VOYAGES à modifier ou à annuler tout ou partie des prestations.

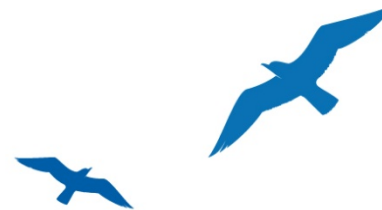
8.2 Le Client doit communiquer sa réponse à une proposition de modification ou de substitution dans les délais suivants :

- Proposition faite plus de 30 jours avant le départ: délai de réponse de 7 jours
- Proposition faite de 30 à 15 jours du départ: délai de réponse de 4 jours
- Proposition faite à 14 jours ou moins du départ: délai de réponse de 2 jours.

A défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé opter pour l'annulation du Contrat.

8.3 Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients après signature du devis peut entraîner l'annulation du voyage par ES'TEAM VOYAGES. Aucun remboursement d'acompte ou autre frais ne sera alors effectué, excepté pour des séjours préconçus (déjà créés) fonctionnant sous forme d'inscription dont les acomptes et autres frais seront intégralement remboursés. Dans ce cas, ES'TEAM VOYAGES en informe les participants restants par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 21 jours avant le départ. Le cas échéant, ES'TEAM VOYAGES pourra néanmoins proposer aux participants restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants





8.4 ES'TEAM VOYAGES peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 30 jours avant la date du départ.

8.5 ES'TEAM VOYAGES ne peut être tenue pour responsable et n'est pas tenue de proposer des remboursements en cas de force majeure (événements climatiques, sociaux, naturels ou de sécurité).

9. ANNULATION DES PRESTATIONS PAR LE CLIENT

9.1 Toute demande d'annulation du contrat doit être adressée à ES'TEAM VOYAGES par lettre recommandée avec avis de réception. L'annulation intervient à la date de réception de la lettre.

9.2 Le Client reconnaît être informé que les prestations ne sont pas soumises à l'application du droit de rétraction en cas de vente à distance (Art. L. 121-20-4 du Code de la consommation).

9.3 Sont considérés comme des annulations, la défection d'un des participants après signature du devis, les demandes du Client de modification de la ville de départ, la destination, l'hôtel, les prestations.

Il en est de même du défaut d'enregistrement au lieu de départ et du défaut de paiement par le Client de l'intégralité du prix des prestations au plus tard 30 jours avant le départ.

9.4 Sauf indication contraire convenue par écrit lors de l'inscription/réservation, toute annulation entraîne le paiement des frais suivants, auxquels s'ajouteraient les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) liés à certains transporteurs, hôtels et/ou autres prestataires dont les systèmes de réservation et/ou les programmes imposent des conditions plus restrictives en cas d'annulation, lesquelles sont susceptibles d'être répercutées au Client : voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

Dans tous les cas, le montant minimum de perception ne peut être inférieur au montant de l'acompte (30% du prix total du séjour).

Le Client peut souscrire des contrats d'assurance susceptibles de couvrir les conséquences financières de l'annulation du Contrat.

9.5 Sauf indication contraire convenue par écrit dans le Contrat, toute demande du Client de modification ou correction des noms, prénoms et/ou titres de civilité pourra intervenir avant la date de départ moyennant le règlement des frais suivants : voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

9.6 Nonobstant la disposition précédente, en cas de non-respect par ES'TEAM VOYAGES de son obligation d'information prévue à l'article 3.3 ci-dessus, le Client a la faculté de résilier le Contrat et de demander le remboursement des sommes versées sans qu'aucun frais ou pénalité puisse être mis à sa charge (Art. R. 211-4-13^e).

9.7 Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité.





9.8 Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant ces événements, il devra se conformer aux modalités définies dans la police d'assurance qui lui aura été remise.

10. CESSION

Le(s) cédant(s) doit(vent) impérativement informer ES'TEAM VOYAGES de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de départ en indiquant précisément le(s) nom(s), prénom(s) et adresse(s) du(des) cessionnaire(s) et des participants au voyage en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Cette cession entraîne des frais suivant : voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

Les frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués ci-dessus si ES'TEAM VOYAGES peut justifier que les frais supplémentaires qu'elle supporte sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus.

De plus, le Client cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis d'ES'TEAM VOYAGES, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Intitulé des frais	Frais en euros
Frais d'annulation ⁽¹⁾	Plus de 45 jours avant le départ = 30% du prix total du séjour De 44 à 21 jours avant le départ = 50% du prix total du séjour De 20 à 10 jours avant le départ = 75% du prix total du séjour Moins de 10 jours et non présentation au départ = 100% du prix total du séjour
Frais de changement de titre, d'orthographe du nom ou du prénom du passager auprès d'une compagnie aérienne ⁽²⁾	Jusqu'à 15 jours du départ = 150 euros par personne concernée Moins de 15 jours avant le départ = Frais d'annulation (voir ci-dessous)
Frais de cession auprès d'une compagnie aérienne ⁽²⁾	Jusqu'à 15 jours du départ = 200 euros par personne concernée Moins de 15 jours avant le départ = Frais d'annulation (voir ci-dessous)
Frais de cession du séjour ⁽³⁾	Jusqu'à 10 jours du départ = 75 euros par personne concernée Moins de 10 jours avant le départ = 100 euros par personne concernée
Frais pour une autre demande de modification	Tarifification variable en fonction de la demande et de la compagnie aérienne. Un minimum de 80 euros par personne concernée sera demandé.

¹⁾ Auxquels s'ajoutent les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription / réservation) liés à certains transporteurs, hôtels et/ou autres prestataires dont les systèmes de réservation et/ou les programmes imposent des conditions plus restrictives en cas d'annulation, lesquelles sont susceptibles d'être répercutées au client.

²⁾ Hors cas particuliers (signalés à l'inscription / réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et de changements de noms, prénoms et titre).

³⁾ Auxquels s'ajoutent l'ensemble des frais supplémentaires engendré par la cession.





11. INTÉGRATION

11.1 ES'TEAM VOYAGES se réserve le droit de refuser toute demande de réservation considérée comme non conforme au degré de handicap compatible avec la vie collective, ou non adaptée aux activités proposées.

11.2 Toute information erronée ou insuffisante, ou tout handicap supérieur à l'accessibilité aux activités entraînera:

- soit une tarification supérieure à celle prévue (encadrement supplémentaire)
- soit un refus au départ sur simple constatation,
- soit un renvoi au cours du séjour
- soit une hospitalisation si nécessaire sur avis médical.

Et ce sans que les clients puissent prétendre à un remboursement même partiel.

11.3 ES'TEAM VOYAGES se réserve le droit de renvoyer ou de transférer sur un autre séjour tout participant dont le comportement mettrait en dangers sa sécurité et celle des autres ou nuirait au bon fonctionnement du séjour. Aucun remboursement ne sera accordé dans ces cas de figure et les frais de transfert resteront à la charge du participant.

12. ASSURANCES

Notre agence a souscrit à une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Groupama (agence : 16 place Lafayette, 49001 Angers), et d'une garantie financière d'un montant de 200 000 euros auprès de l'APST (15, avenue Carnot, 75017 Paris).

ES'TEAM Voyages dispose de l'agrément « Vacances Adaptées Organisées » d'après l'arrêté DRJSCS n° 2015-026-0001.

Aucune assurance ni assistance rapatriement n'est incluse dans le prix de nos séjours.

Pour chaque séjour, nous vous proposons des contrats d'assurances optionnels vous permettant de vous couvrir et donc de partir en toute tranquillité.

Important : les assurances doivent obligatoirement être souscrites le jour de l'inscription.

Les garanties énumérées sont soumises à condition. Il est de la responsabilité du client de lire attentivement les conditions générales du contrat et les exclusions de garantie dans la brochure présentée par un de nos agents de voyages au moment de la réservation.

- Formule « Multirisque » ou « Annulation »

Les prix varient en fonction de la destination et de la valeur du séjour. Le non-renvoi du document proposant la souscription à une assurance fournie par ES'TEAM Voyages lors de la réservation équivaut à un refus de la part du client de souscrire à l'assurance proposée.

- Annulation de voyage :

- ✓ Maladie, accident ou décès.
- ✓ Annulation en toutes causes justifiées.
- ✓ Annulation en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle.





- ✓ *Annulation en cas de faillite de la compagnie aérienne.*
- ✓ *Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne.*
- ✓ *Vol manqué (nouveau billet d'avion).*

- *Pendant le voyage (Offre multirisque):*

- ✓ Retour impossible.
- ✓ Retard aérien > 4 heures.
- ✓ Assistance rapatriement.
- ✓ Retour anticipé.
- ✓ Garantie Bagage et effets personnels.
- ✓ Frais d'interruption de séjour.
- ✓ Individuel accident de voyage.
- ✓ Responsabilité civile vie privée à l'étranger.
- ✓ Assistance voyage.

13. RESPONSABILITE CIVILE

ES'TEAM VOYAGES a souscrit une assurance au titre de sa responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages suivants (corporels, matériels et immatériels consécutifs) à hauteur de 8 000 000.00 € par année d'Assurance auprès des sociétés d'Assurance Groupama, 16 place Lafayette, 49001 Angers.

14. RECLAMATION

14.1 Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à ES'TEAM VOYAGE au plus tard dans un délai de 30 jours après la date de retour, par courrier recommandé avec accusé de réception. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête d'ES'TEAM VOYAGES auprès des prestataires de services concernés.

14.2 Les prestations ou services souscrits par le Client avec des tiers en dehors du Contrat constituent des contrats autonomes et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité d'ES'TEAM VOYAGES ni donner lieu à remboursement ou indemnité de sa part.

14.3 ES'TEAM VOYAGES ne peut être tenue responsable de la non-exécution de tout ou partie de ses obligations qui serait imputable au Client, ou à un cas de force majeure ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au Contrat, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit à ce titre.





15. FORMALITES

15.1 Les participants qui choisissent un voyage doivent être en possession de tous les documents nécessaires au moment du départ (carte d'identité, passeport, visas, vaccins...). Les renseignements sur les documents nécessaires (passeports, visas...) ne sont donnés qu'à titre indicatif. Ces formalités peuvent changer à tout moment et restent dans tous les cas **SOUS LA RESPONSABILITE DU PARTICIPANT**. Attention, contrairement aux idées reçues, un passeport périmé, ou un permis de conduire, ne tient pas lieu de carte d'identité, même dans l'Union Européenne.

15.2 Le mineur non accompagné doit avoir une carte d'identité valide ainsi qu'une autorisation parentale de sortie du territoire, visée par les autorités compétentes. S'il est accompagné, l'adulte accompagnant doit se munir du livret de famille et/ou, selon le cas de l'autorisation de sortie du territoire donnée par la ou les personne(s) investi(s) de l'autorité parentale. Le participant qui s'inscrit à un séjour dans un pays, où un visa d'entrée est nécessaire, doit, dans ce cas, effectuer lui-même les formalités en prenant contact avec le consulat ou l'ambassade du pays concerné. Il doit également se charger des visas de transit éventuels.

15.3 Tous les frais de formalités restent à la charge du participant. ES'TEAM VOYAGES ne pourra, en aucun cas, être tenue responsable de problèmes pouvant survenir à la frontière, y compris lors de pertes ou de vols pendant le séjour.

16. DOCUMENTS DE VOYAGE

16.1 Les documents de voyage sont adressés au Client par courrier ou par email ou remis par l'agence de voyage au plus tard la veille du départ. Les heures de départ et d'arrivée lui sont communiquées en temps voulu avant le départ.

16.2 ES'TEAM VOYAGES s'engage à fournir au Client, au moins 10 jours avant la date du départ, l'ensemble des informations mentionnées à l'article R. 211-6, 19° susvisé.

17. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies dans les bulletins d'inscriptions ne sont utilisées qu'à des fins de gestion. Elles pourront donner lieu à l'exercice du droit d'accès dans les conditions prévues par la loi 78-17 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978.

LOI APPLICABLE

Le Contrat et ses suites sont soumis à la loi française.

