

## **Conditions générales de vente ETE 2013 -Ventes en ligne et par les centres d'appels**

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

TUI France est une société par actions simplifiée, dont le siège social est 32 rue Jacques Ibert, 92300 LEVALLOIS PERRET, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM093100033 et membre de l'APST (Association Solidarité du Tourisme), qui assure sa garantie financière (ci-après : "TUI FRANCE"). TUI FRANCE a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès d'XL Insurance Company Ltd, 50 rue Taitbout 75 320 Paris Cedex 09, (contrat n°FR00007236LI) pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 euros.

### **PREAMBULE : EXTRAIT DU CODE DU TOURISME**

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 et L 211-2 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 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Seuls sont concernés par les présentes conditions générales, les produits commercialisés sous les marques « **NOUVELLES FRONTIERES** » dans les brochures dans les brochures « **AFRIQUE** » « **ASIE** » « **OCEAN INDIEN & CARAIBES** » « **EUROPE & BASSIN MEDITERRANEEN** » et « **AMERIQUE DU NORD** ».

Ces conditions générales régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par TUI FRANCE et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées.

L'achat des voyages et séjours TUI FRANCE, de toutes prestations ainsi que des vols secs via [www.nouvelles-frontieres.fr](http://www.nouvelles-frontieres.fr) (ci-après : " **le Site Nouvelles Frontières** "), entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et TUI FRANCE, les dispositions du contrat prévaudront.

## **ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE**

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site Nouvelles Frontières ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, TUI FRANCE se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le Site Nouvelles Frontières, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

## **ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE**

### **3.1 - Conditions d'inscription**

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec TUI FRANCE garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

### **3.2 - Inscription**

Le processus de commande sur le Site Nouvelles Frontières est le suivant :

- le client sélectionne le ou les produits de son choix ;
- il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;
- il choisit le moyen de paiement de sa commande (étant précisé que dans certains cas, seul un paiement immédiat en ligne par carte bancaire est possible)
- il valide ensuite sa commande, le contrat électronique est alors valablement conclu.

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de TUI FRANCE (excepté pour les vols secs). Si TUI FRANCE fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 3 jours à compter de l'inscription,

le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

### **3.3 - Acompte à l'inscription**

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 25 % du montant total du voyage étant précisé que, dans certains cas qui seront précisés au client au moment de l'inscription, l'acompte demandé peut représenter 50 % du montant total du voyage. Le client peut, à son choix, payer cet acompte en ligne ou par téléphone (ou dans une agence Nouvelles Frontières s'il en fait la demande par téléphone).

Attention : Le paiement intégral est exigible à l'inscription : (i) en cas de tarification spéciale (promotions, opérations spéciales, « Forfaits/Prix 1ères Minutes », « mardis folies », ...) et (ii) pour les prestations (hôtel et/ou vols et/ou forfaits) dites "RER" (Réservation, Emission et Règlement) et (iii) pour l'achat de vols secs sur des compagnies régulières.

### **3.4 - Absence de droit de rétractation**

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

## **ARTICLE 4: PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX**

### **4.1 Paiement du solde**

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ soit en ligne, soit par téléphone ou encore en envoyant un chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à TUI FRANCE plus de 31 jours du départ au Service Vente à Distance et Online, 32 rue Jacques Ibert, API 010, 92300 Levallois-Perret, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque. Le client peut également payer (31 jours avant le départ) directement dans une agence NOUVELLES FRONTIERES. TUI FRANCE ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement.

### **4.2 Défaut de paiement du solde**

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, TUI FRANCE ne sera pas tenue 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, TUI FRANCE sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de gestion et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

**4.3** En cas d'inscription à moins de 31 jours du départ, le client verse l'intégralité du paiement en ligne.

## **ARTICLE 5: MOYENS DE PAIEMENT**

En ligne, le client peut payer par carte bancaire.

## **ARTICLE 6: PRIX**

**6.1 Le prix comprend** : Les fiches descriptives des voyages et séjours TUI FRANCE mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base ne comprend pas les frais de dossier, les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.

L'interruption du voyage ou du séjour 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.

**6.2 Prestations hors forfait** : Toutes prestations vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) font l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.

### **6.3 Autres frais :**

Toute inscription entraîne le versement des frais de dossier suivants :

- Pour une formule " forfait " : 10 € par personne,
- Pour une formule "circuit" : 10 € par dossier,
- Pour un hébergement locatif seul Travelfactory: 15 € par dossier ;

Les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Toute inscription à une formule incluant des prestations aériennes entraîne le versement de frais de billetterie non remboursables, s'élevant de 15 à 150 € par personne, selon les compagnies aériennes et la destination. TUI FRANCE se réserve le droit de modifier à tout moment le montant des frais de dossier et des frais de billetterie.

**6.4 Promotions** : Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site Nouvelles Frontières ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par TUI FRANCE, ni avec les offres proposées dans sur le Site Nouvelles Frontières. 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 " Forfaits/Prix 1ères minutes" mentionnées sur le site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction " Forfaits/Prix 1ères minutes" s'applique si la date de départ et la date de retour sont comprises dans la période ouverte à la réduction.

**6.5 Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour** : Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de 12 ans lors du départ mais 12 ans lors du retour.

## ARTICLE 7 : REVISION DU PRIX

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par TUI FRANCE, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

**7.1** Le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par TUI FRANCE dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

**7.2** Les prix peuvent être révisés par TUI FRANCE, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

- coût des transports et notamment sur un coût du carburant de 990 USD par tonne métrique (référence High Cif Northwest)
- redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...) connues au 31/10/2012;

Parité euro/dollar : 1 € = 1,32 USD pour la partie terrestre.

Parité euro/dollar canadien : 1 € = 1,33 CAD pour la partie terrestre

Parité euro/rands : 1 € = 11,15 ZAR pour la partie terrestre

Parité euro/ yen : 1 € = 110,83 JPY (Japon) pour la partie terrestre.

### 3) coût des transports et notamment sur le coût du carburant

#### a) Pour les forfaits comprenant un vol charter

Les prix ont été établis sur la base d'un coût du carburant de 990 USD par tonne métrique (référence High Cif Northwest).

L'ajustement du prix des vols d'un mois donné s'effectue par référence à la moyenne du coût du carburant du High Cif Northwest du mois M-1 ou M-2 selon le cas. La répercussion est ensuite faite aux clients sur la base de la variation entre le coût ci-dessus indiqué (990 USD/tonne) et la moyenne applicable du mois donné, réajustée de la variation de la parité euro/dollar entre la parité de référence ci-dessus et la parité applicable du mois donné. Il est entendu que le coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage (forfait) est d'environ 40% pour les moyens courriers, environ 50% pour l'Egypte et le Sénégal et environ 60% pour les longs courriers.

#### b) Pour les forfaits comprenant un vol régulier

TUI FRANCE répercute aux clients, le cas échéant, le montant des surcharges carburant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par TUI FRANCE aux clients.

En cas de variation de ces données économiques, TUI FRANCE se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse qu'à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

## **ARTICLE 8 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

**8.1** Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client pourra être faite par téléphone ou par internet, en appelant le 01 70 82 01 93 (une confirmation par mail ou par fax vous sera demandée) ou par tout moyen permettant d'en accuser réception au Service Vente à Distance et Online (32 rue Jacques Ibert, API 010, 92300 Levallois-Perret). La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

**8.2** En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

**8.3** Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais suivants.

### **1) Pour les voyages, séjours prédéfinis sur le Site Nouvelles Frontières comprenant un transport sur un vol charter/affrété, pour les autres prestations :**

- à plus de 30 jours avant le départ : 60 € par personne.
- de 30 à 22 jours du départ = 25 % du prix total (min. 60 €).
- de 21 à 8 jours du départ = 50 % du prix total (min. 60 €).
- de 7 à 3 jours du départ = 75 % du prix total (min. 60 €).
- à moins de 3 jours du départ et après la date de départ = 100% du prix total.

### **2) Pour les voyages, séjours et circuits prédéfinis sur le Site Nouvelles Frontières comprenant un transport sur un vol régulier, pour les vols réguliers associés à une prestation à la carte, pour les vols réguliers seuls :**

- **pour le transport** : 100% du montant du vol et ce dès l'inscription, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification, sous réserve des conditions générales plus favorables appliquées par les compagnies aériennes concernées ou, le cas échéant, des conditions particulières auxquelles sont assujettis certains tarifs aériens (nous consulter).

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier 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).

#### **- pour la partie terrestre (s'il y en a une) :**

- à plus de 30 jours avant le départ : 60 € par personne.
- de 30 à 22 jours du départ = 25 % de la partie terrestre (min. 60 €).
- de 21 à 8 jours du départ = 50 % de la partie terrestre (min. 60 €).
- de 7 à 3 jours du départ = 75 % de la partie terrestre (min. 60 €).
- à moins de 3 jours du départ et après la date de départ = 100% de la partie terrestre.

### **3) Pour les vols charters seuls ou associés à une prestation à la carte :**

- à plus de 30 jours du départ = 60 € par personne.
- de 30 à 22 jours du départ = 25 % du prix total (min. 60 € ?)
- de 21 à 14 jours du départ = 50 % du prix total (min. 60 € ?).
- de 13 à 7 jours = 75 % du prix total (min. 60 € ?).
- à moins de 7 jours du départ et après la date de départ = 100 % du prix total.

**4) Pour les offres spéciales, pour les promotions, pour les forfaits « 1ères minutes », pour les hôtels dits RER (Réservation, Emission, Règlement):** 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation.

#### **8.4 Modifications sur place à la demande du Client**

Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de TUI FRANCE. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site Nouvelles Frontières. S'ajouteront à ces frais, des frais de gestion de 25 € et de 45€ en cas de modification du vol retour.

**8.5** 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 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 voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à TUI FRANCE.

**8.6** Il est précisé que 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 8, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

### **ARTICLE 9 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TUI FRANCE**

#### **9.1 - Modification du fait de TUI FRANCE avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à TUI FRANCE au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint TUI FRANCE à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, TUI FRANCE avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. 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. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, TUI FRANCE en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. TUI FRANCE propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Un circuit est à " départ garanti " lorsqu'il n'est pas subordonné à un nombre minimal de participants.

#### **9.2 - Modification du fait de TUI FRANCE après le départ**

Si, après le départ, TUI FRANCE se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, TUI FRANCE fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si TUI FRANCE ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, TUI FRANCE devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre TUI FRANCE et le client.

#### **9.3 - Annulation du fait de TUI FRANCE avant le départ**

Si TUI FRANCE décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, TUI FRANCE en avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TUI FRANCE remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que

celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 15 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

#### **ARTICLE 10 : DUREE DU VOYAGE**

Pour les séjours et les circuits, la durée du séjour (ou du circuit) court à compter de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'à la date de retour. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées passées à destination (et non de journées).

En raison des horaires d'avion, le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou son séjour pourra se trouver prolongé. Dans ce cas, les prestations supplémentaires resteront à sa charge.

Départ de province : TUI FRANCE multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné sur le Site Nouvelles Frontières, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné sur le Site Nouvelles Frontières, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû.

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

TUI FRANCE privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

#### **ARTICLE 11 : CONVOCAATION**

**11.1** Après avoir soldé son dossier, le client recevra, à l'adresse mail renseignée, le lien d'accès au site E-carnet de voyages Nouvelles Frontières. Le client aura ainsi la possibilité de télécharger tous ses documents de voyage (billets d'avion et bons d'échanges pour les prestations terrestres). Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par un mail l'invitant à télécharger le document modifié. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails.

A défaut d'informations, le client doit se manifester en appelant le 01 70 82 01 93. Pour certains voyages, les billets et documents de voyage seront remis au client à l'aéroport, au comptoir TUI FRANCE, au moment du départ (sauf à Metz, Mulhouse, Strasbourg, Clermont Ferrand, Rouen, Deauville, Dijon, Pau, Orly Ouest où TUI FRANCE n'est pas présent). Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

**11.2** Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1 heure avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

## **ARTICLE 12 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

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. Certains pays exigent que la validité du passeport 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 et une attestation d'assurance assistance. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport, dont la validité est de 5 ans et d'une autorisation de sortie de territoire si l'enfant mineur n'est pas accompagné d'une personne ayant l'autorité parentale.

Ces informations peuvent évoluer en fonction des changements de la situation administrative dans certains pays, les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées au client, ou, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, par téléphone ou par email.

Les formalités administratives figurant indiquées ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TUI FRANCE pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TUI FRANCE peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Concernant la pratique de la plongée, le client s'engage (i) à fournir un certificat médical de moins de six (6) mois d'aptitude à la plongée sous-marine, qu'il soit affilié ou non à une fédération et à aviser le responsable du centre de plongée de tout problème de santé survenu depuis la délivrance du certificat, (ii) et justifier de son niveau de plongée (brevet etc.). Des conditions particulières de plongée peuvent s'appliquer.

## **ARTICLE 13 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT**

Le client doit informer TUI FRANCE, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

## **ARTICLE 14 : ASSURANCES**

**Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits/circuits...).**

Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance/le rapatriement, les conséquences d'annulation, selon les conditions mentionnées sur le Site Nouvelles Frontières, sous la rubrique « Informations Pratiques - Assurances ».

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

## **ARTICLE 15 : RESPONSABILITE**

En aucun cas, TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de TUI FRANCE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TUI FRANCE conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

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 TUI FRANCE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. TUI FRANCE ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de TUI FRANCE.

## **ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN**

**16.1 Identité du transporteur aérien :** pour ses voyages et séjours, TUI FRANCE confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low-cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination figure sur le Site Nouvelles Frontières conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TUI FRANCE 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 portée à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités. Le non respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4-13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

**16.2 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.

**16.3 Passagers mineurs.** Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

**16.4 Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies ; les conseillers voyages TUI FRANCE renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. 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.

**16.5 Animaux / Bagages encombrants.** Les personnes qui souhaitent voyager avec un animal ou encore emporter des bagages encombrants (tels que des instruments de musique, du matériel de golf ...) sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée afin de vérifier les conditions auxquelles le transport est possible.

**16.6 Modifications/annulation :** pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TUI FRANCE soit en mesure d'informer le client rapidement. En cas d'annulation du voyage, séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursables par les compagnies aériennes ne pourront, en aucun cas, être remboursés au client.

**16.7 Confirmation retour :** le client doit confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue, sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant TUI FRANCE.

**16.8 Billets " open " :** en cas de retour sans date de réservation (billets ouverts ou " open "), le tarif pourra être réajusté en fonction de la période choisie et de la classe disponible. Les retours non utilisés ne sont pas remboursables et seront considérés comme des annulations.

**16.9 Personnes à mobilité réduite.** Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation.

**16.10 Vols spéciaux et charters :** toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol du billet ou du document en tenant lieu, des frais de réémission pourront être facturés au client. Le fait de ne pas reconfirmer sur un vol déterminé peut entraîner la perte du vol retour. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur le vol aller, mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour, devra en avvertir TUI FRANCE avant son départ.

**16.11 Vols secs :** le client peut acquérir sur le Site Nouvelles Frontières des billets de transport seuls, notamment aériens. 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 hôtelier ou les forfaits. 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, TUI FRANCE n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), TUI FRANCE n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. TUI FRANCE 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 : sursréservation, 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. En tant que mandataire, TUI FRANCE appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

**16.12 Conseil :** TUI FRANCE conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

**16.13** Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant a moins de deux ans lors du départ mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Dans ce cas, ces frais seront refacturés au client.

#### **ARTICLE 17 : 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. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer TUI FRANCE 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 ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement à TUI FRANCE par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

#### **ARTICLE 18 : RECLAMATIONS**

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de TUI FRANCE. Nous recommandons fortement aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TUI FRANCE toute défaillance dans l'exécution du contrat. 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. Nous nous engageons 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 hôteliers ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, 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](http://www.mtv.travel) ."

#### **ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à TUI FRANCE; elles sont signalées de manière visible par une astérisque. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de TUI FRANCE, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi. Ces données pourront également être transmises à des tiers, notamment dans le cadre d'une location ou d'un échange de fichiers à des fins de prospection commerciale, sauf opposition exprimée par le client lors de la réservation ou postérieurement par l'envoi d'un courrier à l'adresse ci-après. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à TUI FRANCE – Service Marketing, 32 rue Jacques Ibert, API 026, 92300 Levallois-Perret.

## **ARTICLE 20 : VOLS ET PERTES**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyages. TUI FRANCE n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

## **ARTICLE 21 : LOCATION DE VOITURES**

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 8 ci-dessus s'appliquera.

## **ARTICLE 22 : PREUVE**

Il est expressément convenu que les données contenues dans le système d'informations de TUI FRANCE ont force probante quant aux commandes et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site Nouvelles Frontières. Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit.

## **ARTICLE 23 : DIVERS**

**23.1** Chambre triple/individuelle : dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est ajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

**23.2** La pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et diner. La demi-pension signifie logement, petit-déjeuner et diner.

Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

Précision concernant la formule « All inclusive » ou « Tout Compris » : cette formule n'implique pas que tout est gratuit, seul le descriptif du séjour fait foi.

**23.3** Mini-club, Club ado, junior club ou garderie : ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessite l'assistance particulière d'une personne ou assistance spécifiques. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe.

## **ARTICLE 24 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre TUI FRANCE et le client est soumis au droit français.