

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

## Informations générales

Conformément aux exigences du Code du Tourisme, ci dessous le formulaire standard d'information, figurant à l'Annexe 1 de l'Arrêté du 1<sup>er</sup> Mars 2018, correspondant au contrat de prestation que vous achetez :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du Tourisme. L'entreprise TRAVEL LAB SAS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise TRAVEL LAB SAS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis

comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. TRAVEL LAB SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (8-10 rue d'Astorg - 75008 PARIS / info@groupama-ac.fr / 01 49 31 31 31) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TRAVEL LAB SAS.

Plus d'information sur : [www.legifrance.gouv](http://www.legifrance.gouv)

## Conditions particulières de vente

Les présentes Conditions décrivent les modalités de vente de ses produits touristiques par : Travel Lab SAS, sous les marques Kuoni, Scanditours, Celtictours, Vacances Fabuleuses, Donatello.

TRAVEL LAB SAS – 22, rue Dieumegard – 93407 Saint-Ouen cedex.

SAS au capital de 12 662 130 € - R.C.S. Bobigny 542 078 431 – SIRET 542 078 431 00492 – Immatriculation Atout France IM 093 100 010.

Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution – 8-10, rue d'Astorg – 75008 Paris.

Assurance RCP : XL Insurance Company SE – 61, rue Mstislav Rostropovitch – 75832 Paris cedex 17 – N° police : FR00013384LI20A.

Elles s'appliquent au client final de Travel Lab ou aux agences intermédiaires.

### 1. INFORMATION PRÉALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, proposition ou programme, conformément aux articles R. 211-3, R. 211-3-1 et R. 211-4 du Code du Tourisme.

Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais, d'un commun accord entre le Voyageur et Travel Lab SAS, peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat sur les points suivants : caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires etc. au sens de l'article R. 211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation.

Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif.

Si l'une quelconque des clauses des présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (Voyageur et Agence de voyages).

Les dates de validité de nos différentes productions sont mentionnées dans le tableau ci-dessous.

## 2. PRIX

		Date de validité	Date d'établissement des prix	Prix de référence pour calcul du prix aérien sur vols affrétés	Prix de référence* pour calcul du prix des croisières à bord du MS Hamburg et du MS Berlin
<b>KUONI</b>	Circuits 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 31/1/19	N/A	N/A
	Egypte 2020-2021	Du 1/2/20 au 31/12/20	Le 26/4/19	N/A	N/A
	Trains 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 31/1/19	N/A	N/A
	Inde à la Carte 2019-2020	Du 1/11/18 au 31/12/20	Le 21/3/18	N/A	N/A
	Sables 2020	Du 1/11/19 au 31/12/20	Le 26/4/19	N/A	N/A
	Grèce & Chypre 2020	Du 1/4/20 au 31/10/20	Le 8/10/19	N/A	N/A
	Croisières 2020-2021	Du 1/1/20 au 31/12/21	Le 26/4/19	600 USD/tonne référence "Jet CIF NWE High Quote" publié par Platts European	590 USD/tonne pour le MGO.
	Emotions 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 4/11/19	-	-
<b>Donatello</b>	Donatello 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 29/9/19	-	-
<b>Vacances Fabuleuses</b>	USA – CANADA – BAHAMAS Du 1/4/20 au 31/3/21	Du 1/4/20 au 31/3/21	Le 20/9/19	-	-
<b>Celtictours</b>	Pays Celtes 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 20/9/19	-	-
<b>Scanditours</b>	Pays Nordiques Du 1/4/20 au 31/10/20	Du 1/4/20 au 31/10/20	Le 20/9/19	-	-
	Laponie Du 1/10/19 au 30/4/20	Du 1/10/19 au 30/4/20	Le 29/3/19	600 USD/tonne référence "Jet CIF NWE High Quote" publié par Platts European	-
	Croisières Nordiques 2020	Du 1/1/20 au 31/12/20	Le 31/1/19	600 USD/tonne référence "Jet CIF NWE High Quote" publié par Platts European	590 USD/tonne pour le MGO.

\*La variation du prix sera calculée par le produit de la variation du coût avec la consommation journalière, divisé par la base moyenne de passagers (360 passagers). Consommation journalière : 24 tonnes de MGO/jour.

N/A : non applicable

Les prix publiés sont des prix indicatifs donnés à titre d'exemples et sont établis à la date mentionnée dans le tableau ci-dessus. Les taux de change des devises retenues pour certains achats et les coûts des transports en vigueur à cette date sont utilisés pour l'établissement de nos prix indicatifs.

Le prix précis des prestations vous sera communiqué dans notre offre préalable personnalisée et/ou dans votre bulletin d'inscription. Le taux de change retenu pour le calcul précis du prix de ces prestations sera le taux à la date précisée dans cette offre préalable et/ou ce bulletin d'inscription.

À défaut de précision, le taux sera celui à la date figurant ci-dessus. Ces prix et ces conditions au départ de Paris ou de province sont applicables à tous les voyageurs à l'exclusion de tous les voyageurs de groupes constitués.

Les prix indiqués sont valables, sauf dans le cas d'une erreur matérielle qui aurait pour effet d'indiquer un prix dérisoire. Dans ce dernier cas, la réservation sera annulée sans frais ni pénalités ou indemnités d'aucune sorte, le prix sera modifié pour tenir compte de l'erreur matérielle et le client pourra effectuer sa réservation selon le prix ainsi modifié et les disponibilités.

### **2.1. Nos prix comprennent :**

- le transport aérien sur vols réguliers ou vols charters en classe économique, lorsqu'ils sont mentionnés ;
- les transferts entre les aéroports et les hôtels, lorsqu'ils sont mentionnés ;
- le logement dans les établissements choisis en chambre double avec, selon le cas, le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, boissons non comprises, ou la formule tout compris ;
- pendant les circuits, le transport en autocar, minibus ou 4 × 4 selon le cas, les services d'un guide-accompagnateur ou de guides francophones, sauf exception précisée dans l'offre ;
- les taxes et surcharges aériennes incluses dans les prix publiés et susceptibles de modifications ;
- un kit de voyage par chambre
- pour toute croisière : les taxes portuaires ;
- pour tout séjour nordique : prêt des équipements antifroid pour les activités à motoneige.

### **2.2. Nos prix ne comprennent pas :**

- les taxes de sortie payables à l'aéroport avant le vol retour ;
- les frais de visa ;
- les frais d'hébergement, de repas et de changement d'aéroport à Paris ou à l'étranger pour les passagers en transit ;
- lors des croisières : les transferts entre les aéroports et les ports selon les programmes ;
- les visites, excursions et spectacles facultatifs ;
- les boissons, pourboires et toute dépense de nature personnelle ;
- les assurances.

### **2.3. Révision des prix**

Les prix indiqués sont exprimés en Euros et TTC. Ils sont notamment établis en fonction des données économiques suivantes :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ou toute autre source d'énergie ;

- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports et taxes touristiques ;
- taux de change en rapport avec le contrat pour les devises entrant dans la composition des prix de revient.

Le coût du transport aérien et du carburant des vols spéciaux ainsi que du transport maritime des croisières a été calculé selon les données de référence mentionnées dans le tableau ci-dessus.

Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement mentionnée dans le tableau ci-dessus, ou à la date de l'offre précontractuelle ou du contrat de voyage.

Notre société se réserve le droit de modifier nos prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises :

- Prestations à prix indicatifs donnés à titre d'exemple : si la fluctuation du cours des devises entre la date d'établissement des prix publiés ou la date du cours retenue pour l'établissement de notre offre personnalisée ou dans votre contrat de voyage (voir le premier § du présent article) et le 20<sup>e</sup> jour précédant la date de départ venait à influencer sur le prix total du voyage, à la hausse ou à la baisse, cette incidence serait intégralement répercutée.

La fluctuation des devises ne s'apprécie que sur la partie des prestations qui nous est facturée en devises

- Variation du coût du transport (carburant), des taxes, des redevances : Toute variation de ces données entre la date d'établissement de la production (voir le premier § du présent article) et le 20<sup>e</sup> jour précédant la date de départ sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse.

- Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les voyageurs déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception justifiant les coûts. En cas de majoration supérieure à 8%, le voyageur sera informé des répercussions sur le prix total, de choix entre la résolution du contrat ou sa continuation, du délai raisonnable pendant lequel exercer son choix et des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé.

Au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

### **3. INSCRIPTION ET PAIEMENT**

#### **3.1. Paiement**

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, le voyageur doit verser au moment de l'inscription une somme égale à 25 % du prix du voyage. Sauf disposition contraire des conditions particulières, le paiement du solde intervient entre 30 et 21 jours avant la date de départ.

Le voyageur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir d'une annulation sans frais et devra s'acquitter des frais prévus à l'article 19.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage est exigé lors de l'inscription. Une prise d'option sur un voyage ou un séjour garantit une disponibilité, mais en aucun cas un prix définitif. À certaines périodes, des offres spéciales ou réductions présentent les tarifs les plus avantageux disponibles au moment de la publication de nos offres.

En aucun cas le client ne pourra réclamer un remboursement s'il a connaissance sur place de tarifs plus avantageux pratiqués par d'autres opérateurs ou le prestataire lui-même pour une prestation identique aux mêmes dates.

### **3.2. Demandes particulières du voyageur**

Le Voyageur peut adresser à l'organisateur une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant son voyage, son séjour ou son transport : repas spécial, personne handicapée ou à mobilité réduite, enfant et bébé etc. et sa demande sera traitée au cas par cas et peut générer des frais qui seront communiqués au Voyageur avant validation de sa demande ; la demande ne sera validée qu'après confirmation et acceptation par Travel Lab SAS et/ou le transporteur aérien.

Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à l'Agence (handicap, grand âge, maladie, forte corpulence etc.) au moment de la réservation ou en tout état de cause, avant l'achat et l'émission des billets de transport.

## **4. DURÉE DU VOYAGE**

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour et en nombre de nuitée dans l'hébergement, lorsque le logement est prévu. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit et que la première et/ou la dernière journée soit entièrement consacrée au transport. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 10 h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 15 h.

Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour de votre retour ou le lendemain, notamment pour les vols charters ou *low cost* qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol.

## **5. TRANSPORT AÉRIEN**

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de la publication de nos offres.

Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications.

Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués au voyageur en temps utile avant le départ, lors de l'envoi des documents nécessaires au voyage, mais demeurent cependant susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément.

Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places.

Afin d'offrir au voyageur le plus large choix de transporteurs, de routes et de tarifs aériens, les marques de la société Travel Lab proposent une offre aérienne dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives grâce à un accès à la base de données qui regroupe les offres en temps réel, incluant les tarifs publics et des tarifs à bas coûts, dits « *low cost* ». Le tarif aérien « à la carte » et/ou à conditions restrictives ne peut être utilisé qu'en complément des prestations hôtelières à destination.

Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, un supplément pour le transfert différé lui sera facturé, dont le montant peut varier en fonction des horaires d'arrivée et/ou départ du vol choisi. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel.

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

Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) : sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les voyageurs voyageant selon une formule individuelle doivent confirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne, au moins 72 heures avant.

Certains vols charters ne bénéficient d'aucune attribution préalable de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires sont généralement confirmés une semaine avant le départ.

À certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur nos vols charters ne pourront être proposés qu'en nombre limité et avec supplément.

Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le voyageur, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de retard ou annulation ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat.

Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post acheminement intégrés dans le forfait de base et le vol vers/depuis la destination finale existe au moment de la publication de nos offres.

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. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparables.

## **6. VENTE D'UN TARIF AÉRIEN À LA CARTE ET/OU À CONDITIONS RESTRICTIVES**

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le voyageur opte pour un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives (tarif public ou offres promotionnelles), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.

Certains tarifs aériens n'incluent pas des frais de bagage en soute ; si le voyageur opte pour ce tarif, ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture ; dans ce cas, tout éventuel supplément lié à la prise en charge de bagage en soute sera à la charge exclusive du voyageur, directement auprès du transporteur, au moment de l'enregistrement. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives fera l'objet de frais d'annulation selon le barème indiqué sous la rubrique à l'article n° 19 Tableau récapitulatif des frais.

## **7. REMBOURSEMENT DES TAXES AÉRIENNES**

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours.

## **8. PRÉ ET POST-ACHEMINEMENT**

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions proposées au moment de votre réservation (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy ou Massy exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du voyageur.

La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.

Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post acheminement intégré dans le forfait de base et le vol vers/ depuis la destination finale est proposée dans le produit de référence. Si au moment de la réservation, la connexion n'existe plus ou oblige le voyageur à passer une nuit dans la ville de connexion entre deux vols, cette nuit serait à la charge du voyageur.

## **9. MINIMUM DE PRESTATIONS**

Pour tout voyage ou séjour inférieur à 7 nuits, l'ensemble des nuitées doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS.

Pour tout voyage ou séjour supérieur à 7 nuits, un minimum de 7 nuits doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS.



La location de voiture, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues par Travel Lab SAS sans prestations hôtelières ni vols internationaux.

## **10. CHAMBRES ET CABINES**

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et proposées généralement en nombre limité.

Pour les personnes qui désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément chambre individuelle est facturé à l'inscription et est remboursé ultérieurement si une autre personne est susceptible de partager une chambre double. Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit.

Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants.

Aux États-Unis, un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) peut être demandé moyennant un supplément à régler sur place de 20 à 25 USD par jour.

Afin d'offrir au voyageur le plus large choix d'hôtels, Travel Lab propose une offre hôtelière dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives, grâce à un accès à des bases de données hôtelières qui regroupent les offres en temps réel. En cas de réservation sur ces bases, les éventuels produits figurant dans notre offre de référence ne seront pas applicables. Ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.

## **11. VUE MER**

Selon la végétation ou la configuration de l'hôtel, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer.

Seule l'appellation « Vue mer » offre cette garantie.

## **12. AUTOCARS/KILOMÉTRAGE**

Dans le cadre de petits groupes, les autocars utilisés, bien que de bon confort, ne sont pas toujours climatisés.

Les informations relatives aux distances kilométriques sont données à titre purement indicatif au vu des informations disponibles au moment de la publication de notre offre.

## **13. REPAS**

– L'appellation « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

– L'appellation « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et le dîner.

Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et l'hôtel de séjour.

En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, son arrivée à destination peut se faire après le premier repas ou son départ avant le dernier repas du programme prévu. S'agissant d'un programme pour les voyageurs individuels regroupés, l'organisateur ne pourra dans ce cas assurer les repas différés.

En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France.

#### **14. ASSISTANCE À DESTINATION**

Pour le bon déroulement de votre voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours/7 et 24 h/24, aux coordonnées du contact précisé sur votre contrat de voyage et rappelé dans votre carnet de voyage.

#### **15. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas – y compris les délais approximatifs d'obtention- et des renseignements sur les formalités sanitaires seront communiqués au Voyageur lors de l'offre personnalisée, d'après les informations disponibles auprès des autorités du pays de destination.

Travel Lab communique également pour chaque offre des informations destinées aux ressortissants français dans la rubrique « Formalités ».

En aucun cas, Travel Lab SAS ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que Travel Lab SAS ne rembourse ni ne remplace la prestation.

##### **Liens utiles :**

Ministère des Affaires Etrangères – conseil aux voyageurs :

[www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/](http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/)

Institut Pasteur – recommandations par pays :

[www.pasteur.fr/fr/map](http://www.pasteur.fr/fr/map)

## 16. RESPONSABILITÉ

Travel Lab SAS est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, évènements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

En cas mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

La responsabilité de Travel Lab SAS ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestations achetées à l'initiative du Voyageur et hors contrat de voyage.

Travel Lab SAS dispose d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie XL Insurance Company CE sous le n° FR00013384LI9A.

## 17. RÉCLAMATIONS

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Toute défaillance constatée par le voyageur dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, en fonction des circonstances et dans les meilleurs délais, faire l'objet d'un signalement de la part du voyageur auprès du point de contact fourni, représentants ou agents locaux.

Toute réclamation postérieure au voyage doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence ayant vendu les prestations, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le service Relations Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir gratuitement 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) .

## 18. CESSION DU CONTRAT

Le Voyageur peut céder son contrat à un tiers.

Le Voyageur doit impérativement informer Travel Lab SAS de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession prévue à l'article 19 ci-dessous et correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Voyageur ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus à l'article 19 des présentes Conditions Particulières de Vente.

## 19. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES FRAIS

Sauf conditions particulières de modification ou d'annulation spécifiquement mentionnées dans les pages descriptives des produits concernés, les conditions ci-dessous s'appliquent.

Intitulé des frais	Conditions et montants perçus
Frais d'annulation du fait du Voyageur*, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives	<p>Si l'annulation intervient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• à plus de 30 jours avant la date de départ : 15% du montant du dossier</li> <li>• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier</li> <li>• de 20 à 8 jours avant la date de départ : 65 % du montant du dossier.</li> <li>• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 80 % du montant du dossier.</li> <li>• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour du départ : 90 % du montant du dossier.</li> </ul> <p>En cas de souscription de notre assurance optionnelle garantissant l'annulation, le montant de la prime d'assurance reste dû.</p> <p>Dans le cadre d'une annulation du fait du voyageur, les assurances optionnelles, les excursions et les frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation (frais de visa non remboursables par l'assurance).</p>
Frais d'annulation du fait du voyageur* pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives	<p>Si l'annulation intervient :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dès la réservation et jusqu'au 31e jour avant la date de départ : 40% du montant du dossier</li> <li>• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier</li> <li>• de 20 à 8 jours avant la date de départ : 65 % du montant du dossier.</li> <li>• de 7 à 3 jours avant la date de départ : 80 % du montant du dossier.</li> <li>• au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour de départ : 90 % du montant du dossier.</li> </ul>

Frais d'annulation du fait du voyageur* pour tout dossier incluant un tarif hôtelier à la carte à conditions restrictives	Toute annulation du dossier comprenant un tarif hôtelier à conditions restrictives génère des frais dès la réservation, à hauteur de 100 % du tarif hôtelier. L'acheteur en sera avisé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture.
Annulation du fait de l'organisateur	Le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral de son voyage, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, troubles politiques, grèves, ou liées à la possible insécurité des participants. De même, le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.
Frais d'annulation spécifiques	<p>Les conditions d'annulation s'appliquent à toutes les formules de voyage exception faite des éventuelles modalités spécifiques mentionnées dans le descriptif du programme concerné ou au-dessus du tableau de prix correspondant.</p> <p>Conditions spécifiques d'annulation sur la période des fêtes de fin d'année (vacances scolaires de Noël et Nouvel An) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plus de 60 jours avant le départ : 15% du montant total du dossier ;</li> <li>• de 60 jours à 31 jours avant le départ : 30 % du montant total du dossier ;</li> <li>• de 30 jours au jour de départ : 90 % du montant total du dossier</li> </ul>
Frais à la réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier sans vol (accepté uniquement sur certaines destinations, nous consulter), non cumulables avec les frais de dossier individuel à la carte : 60 € par dossier.</li> <li>• Dossier individuel à la carte (tout programme personnalisé ne correspondant pas rigoureusement à l'un des forfaits publiés ainsi que tout programme consistant en la combinaison de plusieurs hôtels ou forfaits) : 60 € par dossier.</li> <li>• Circuit accompagné avec retour différé par rapport à la date de retour programmée : jusqu'à 150 € par personne.</li> <li>• Réservation à moins de 15 jours de la date de départ (sauf promotions) : 60 € par dossier.</li> </ul>
Frais de modification de dossier	<p>Toute demande de modification de dossier émanant du voyageur n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants et remplacement d'une formule de repas.</p> <p>Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « Frais d'annulation du fait du voyageur, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du voyageur pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du voyageur pour tout dossier incluant un tarif hôtelier à la carte à conditions restrictives » et « Frais d'annulation spécifiques ».</p> <p>Toute modification du vol réservé au tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives sera traitée comme une annulation suivie d'une réinscription, aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la réinscription.</p>

Frais de cession par personne et/ou frais de changement de titre, de nom et/ou prénom (orthographe incluse), civilité, auprès de toutes les compagnies aériennes	Le voyageur peut céder son contrat et doit en informer l'agent de voyage vendeur conformément aux dispositions précisées aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme. Les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront les frais suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• à plus de 30 jours du départ, 15% du montant du dossier, et tous les frais déjà engagés liés à l'émission des billets et des frais de visas obtenus ou en cours d'obtention</li> <li>• de 30 à 8 jours avant la date de départ, tous les frais occasionnés par cette cession vous seront intégralement facturés (généralement : 100 % des frais d'émission des billets, frais liés aux modifications hôtelières, etc.).</li> <li>• à compter de 7 jours du départ (14 jours pour les croisières) jusqu'au jour du départ, aucune cession, aucun changement de titre, de nom et/ou de prénom (orthographe incluse), civilité, ou autre modification ne sera acceptée. Une telle demande sera traitée comme une annulation et une réinscription, les « frais d'annulation du fait du voyageur » s'appliqueront (se référer au barème applicable selon inclusion au dossier d'un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives).</li> </ul>
Frais de transport aérien pré/post-acheminement	Toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou toute annulation du fait du voyageur entraîne 100 % de frais non remboursables.

*\*Toute annulation doit faire l'objet d'une confirmation écrite de la part du client par courrier recommandé AR, postal ou digital, adressée à son agent de voyages. Aucune annulation par téléphone ne sera prise en compte sans être formalisée par écrit.*

L'interruption du voyage par le client ne donnera lieu à aucun remboursement et sera considérée comme une annulation générant 100 % de frais.

## 20. RÉDUCTIONS POUR ENFANT

Âge	Réduction	Logement	Place d'avion	Repas
Moins de 2 ans	90 %	Lit bébé payable sur place	Sur les genoux des parents	Payables sur place
De 2 à moins de 12 ans	15 %	Lit dans la chambre des parents	Une place assise	Selon programme

En règle générale, il existe un tarif spécial Enfants indiqué pour chaque hôtel, sauf exception. Les enfants, souvent hébergés sans supplément dans la chambre des adultes (selon l'âge indiqué pour chaque hôtel) doivent utiliser le ou les lits existants.