



CONDITIONS GENERALES DE VENTE :

INFORMATIONS GENERALES :

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. TRAVEL AGE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, TRAVEL AGE 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 :

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

- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable 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.

- 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 résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation 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 résilier le

contrat sans payer de frais de résiliation 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 doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, 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 AGE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama 3 place Marcel Paul 92000 Nanterre. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Intermèdes.

Plus d'information sur : www.legifrance.gouv

Conditions particulières de vente :

1 - INSCRIPTION ET PAIEMENT

Toute inscription à l'un de nos voyages sera définitivement confirmée à la réception du bulletin d'inscription et d'un acompte selon les modalités mentionnées dans le devis. Il est possible que soit demandée en plus de ces éléments une fiche

santé remplie par le médecin traitant ou gériatre.

Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 30 jours avant le départ. Si votre solde ne nous est pas parvenu dans les délais requis, votre inscription pourrait être annulée et soumise aux conditions d'annulation habituelles. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé à l'inscription.

2 – ANNULATION

Toute annulation de votre part devra nous être notifiée dans les plus brefs délais par téléphone et confirmée par courrier ou courriel. Les versements effectués seront remboursés selon les conditions ci-dessous.

Frais d'annulation :

1. Au-delà de 60 jours avant le départ : 10 % du prix du voyage
2. Entre 60 et 31 jours avant le départ : 30 % du prix du voyage
3. Entre 30 jours et 15 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage
4. Entre 14 jours et 3 jours : 80% du prix du voyage
5. Entre 2 et 0 jours : 100% du prix du voyage

Aucun remboursement n'est effectué dans les cas suivants :

1. Interruption de voyage, sauf si cette interruption intervient du fait de TRAVEL AGE ou ses prestataires
2. Non-présentation aux heures et lieux de convocation mentionnés dans le carnet de voyages
3. Absence de documents de voyages (passeports, visas, certificats de vaccination, etc.)

3 - ASSURANCES

Pour votre confort et votre sécurité, l'assurance assistance/rapatriement est incluse dans le prix de voyage si vous résidez en Europe ou dans les COM, DROM et POM. Pour une couverture complète des risques, nous vous conseillons de souscrire le jour de votre réservation une assurance multirisque annulation / bagages / interruption de voyage.

4 – SECURITE DU VOYAGEUR

Pour des raisons de sécurité ou sur les recommandations du ministère des Affaires Etrangères, nous pouvons être amenés à modifier un programme ou annuler un départ. En cas de modification d'un programme, nous rembourserions l'éventuelle différence entre les prestations d'origine et celles de remplacement. En cas d'annulation du départ par l'organisateur, l'intégralité des sommes versées serait remboursée. Aucun dédommagement complémentaire ne saurait être accordé dans ces circonstances.

Si à la suite d'une modification de programme, vous souhaitiez annuler votre participation, nos conditions d'annulation s'appliqueraient. Toutefois, dans ce contexte, nous nous efforcerions de minimiser les frais.

Tous les passagers doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychiquement aptes à voyager. Nous nous réservons le droit de ne pas accepter un participant ne présentant pas les aptitudes, ou l'autonomie nécessaire à un voyage.

De même nous pouvons refuser qu'un participant poursuive le voyage si son état de santé ou son comportement mettrait en danger

sa propre sécurité, celle du groupe ou son bien-être.

Nos groupes peuvent compter des personnes à mobilité réduite dont :

- 1 à 2 personnes utilisatrices de fauteuils roulants manuels pliables,
- Ou 1 ou 2 fauteuils manuels roulants pliables loués pour des personnes fatigables.

Le maximum étant de 2 fauteuils manuels roulants pliables qu'elle soit la situation

5 – MODIFICATION EVENTUELLE DE PROGRAMMES

En dehors des circonstances liées à la sécurité des voyageurs, les circonstances exceptionnelles et inévitables telles que : modification des horaires de transport, retard, grèves, surréservation, manifestations culturelles, événements politiques, conditions climatiques, etc., peuvent nous conduire à modifier nos programmes sans que notre responsabilité soit engagée. Les sommes correspondant aux prestations non fournies et non remplacées seraient remboursées à l'exclusion de tous dommages et intérêts.

En cas de modification de l'un des éléments essentiels du voyage avant le départ, nous prévenons les personnes ayant confirmé leur voyage, par écrit et dans les meilleurs délais, en leur proposant le choix entre l'acceptation de la modification ou la résolution de leur contrat avec remboursement sans frais.

6 – RESPONSABILITE

Notre agence dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie

de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au voyageur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Notre responsabilité se limite aux seules prestations incluses dans le forfait. Toute prestation achetée sur place, quelle que soit l'entité ou la personne ayant vendu cette prestation, n'entre pas dans le cadre du voyage organisé par TRAVEL AGE.

De ce fait, l'achat de cette prestation n'engage pas la responsabilité de TRAVEL AGE en cas de mauvaise exécution ou d'accident. De même si vous avez réservé un vol ou un pré et post-acheminement par vous-mêmes, tous frais liés à une modification ou un retard de vol ne peuvent engager la responsabilité de TRAVEL AGE ni la prise en charge de ces frais. Nous vous conseillons de prendre des billets modifiables et d'éviter les rendez-vous importants le jour précédant ou suivant votre voyage.

7 – PRIX

Nos prix comprennent toutes les prestations listées à la fin de chaque programme. Les prestations non incluses sont listées à la fin de chaque programme.

Les révisions de prix sont établies en fonction de données économiques (cours des devises, coût du transport et des carburants, des taxes et redevances) en vogue lors de l'impression de nos programmes et d'un nombre de participants compris entre 7 et 20 personnes.

Conformément à la loi, une variation des taux de change supérieure à 4% ainsi qu'une augmentation sensible des tarifs

aériens et ferroviaires, des taxes aériennes, du coût des carburants, peuvent nous amener à augmenter le prix des voyages. Cette augmentation ne pourrait en aucun cas excéder 10% du prix du voyage et vous en seriez avisés au minimum 30 jours avant le départ.

En cas de nombre insuffisant de participants, nous pouvons annuler le voyage au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'annulation de voyage, nous vous rembourserions intégralement les sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Nous vous proposerions un report sur un voyage de votre choix.

8 – FORMALITES

Il est recommandé aux Clients quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Clients/>Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

En aucun cas, TRAVEL AGE ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Voyageurs qui doivent procéder à leurs frais à la vérification et l'obtention de toutes les formalités administratives et sanitaires avant le départ (passeport généralement 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.

Si votre carte d'identité française a été délivrée entre janvier 2004 et décembre 2013, sa durée de validité a été prolongée automatiquement de 5 ans par les autorités françaises, mais la date

de validité inscrite sur le titre ne sera pas modifiée. Toutefois, les autorités de certains pays ne reconnaissent pas cette extension de validité. C'est pourquoi, si la date de validité mentionnée sur votre carte est expirée, nous vous recommandons de voyager avec un passeport en cours de validité.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client 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 sur le territoire à destination, demeurent sous la responsabilité du Voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que TRAVEL AGE ne rembourse ni ne remplace la prestation.

9 – BAGAGES

Pour les voyages en avion, la franchise des bagages est généralement limitée à 20 kg et un seul bagage par personne. Tout dommage ou perte de bagage est soumis aux conditions des transporteurs ou de l'assurance complémentaire souscrite pour couvrir ce risque.

Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages des objets de valeur, clefs, papiers d'identité ou médicaments indispensables à votre santé.

Nous vous conseillons de prévoir :

1. Un seul bagage à 4 roulettes,
2. Un bagage à main avec une bandoulière ou un sac à dos,
3. Et d'y emporter vos médicaments pour le voyage ainsi que la dernière ordonnance.

10 – RECLAMATIONS

Après avoir contacté notre agence et à défaut de réponse

satisfaisante dans un délai de 60 jours, vous pouvez recourir gratuitement à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 ainsi que sur son site Internet : www.mtv.travel.

11 – PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Vos données personnelles font l'objet d'un traitement informatique destiné à TRAVEL AGE, responsable du traitement, et sont conservées le temps nécessaire à notre relation voyageur. Ces informations sont traitées principalement pour communiquer avec vous par voie postale (envoi de programmes) ou numérique (newsletter), assurer le suivi de vos demandes, personnaliser vos services et réaliser des statistiques. Lorsque vous êtes abonné à nos newsletters, vous avez la possibilité de modifier vos abonnements à tout moment pour ne plus recevoir nos communications postales et/ou numériques, en contactant l'agence. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, modifiée le 20 juin 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de vos données.

Pour nous contacter : TRAVEL AGE
13 rue des saules 94410 SAINT MAURICE (France) -
contact@travel-age.fr.

12 – DEFINITIONS

Voyageur : personne concluant et/ou bénéficiant du contrat de voyage et à laquelle TRAVEL AGE fournit ses Prestations

Commande/Réservation : tout achat définitif de Prestation confirmé par le Voyageur ;

Contrat de voyage ou bulletin d'inscription : confirmation de la Commande du Client ;

Descriptif ou Information préalable : caractéristiques de chaque Service sélectionné par le Client sur le programme, correspondant à l'information préalable obligatoire à communiquer au Client et prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme ;

Forfait touristique : prestation combinant au moins deux types différents de services de voyages parmi le transport, l'hébergement, la location de véhicules ou tout autre service touristique, de plus de 24h ou incluant une nuitée ;

Prestataire : tout fournisseur des Prestations fournies par TRAVEL AGE tel que les compagnies aériennes, les hôtels, les visites etc. ;

Prestation ou Services de voyage : service de voyage décrit sur le programme et fourni au Client tel que : forfait touristique, hébergement, billetterie aérienne et ferroviaire, excursions, visites, etc. correspondant aux définitions des articles L.211-1 et 2 du Code du Tourisme ;

Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises