

# CONDITIONS DE VENTE - PERIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2017

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contrares figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme.

R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cessation de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

## EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

**Art. R.211-3 :** 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 R.211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée 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 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 R.211-4 :** 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 jour 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° 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 R.211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

- Article R.211-6 :** 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 cessation du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant le 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 difficultés 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 R.211-7 :** 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 R.211-8 :** 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 de 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 R.211-9 :** 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 préjudice 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 en substitution proposé par le vendeur ; et/ou 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 R.211-10 :** 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient après 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 R.211-11 :** 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 préjudice 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 L211-16 :** Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L.211-1 est

responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, ce que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. 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 à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

### Article 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :

L'achat des voyages, séjours ou autres produits proposés par Bemetours entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de Bemetours et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Les présentes conditions générales de vente sont valables pour toutes les réservations effectuées à compter du 01/01/2017. Cette édition annule et remplace les précédentes. L'information préalable, requise par l'article R.211-5 du Code de Tourisme, la brochure Bemetours a vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, 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 à notre site web [www.bemetours.com](http://www.bemetours.com) contenant le descriptif du voyage ou du séjour choisi. Conformément à l'article R.211-5 du Code du Tourisme, Bemetours se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour.

**Article 2 : INFORMATION PRÉALABLE :** Conformément à l'article L.211-8 du Code de Tourisme, la brochure Bemetours a vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, 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 à notre site web [www.bemetours.com](http://www.bemetours.com) contenant le descriptif du voyage ou du séjour choisi. Conformément à l'article R.211-5 du Code du Tourisme, Bemetours se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour.

### Article 3 : INSCRIPTION ET ACOMpte

**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. Tout signataire d'un contrat portant sur des prestations fournies par Bemetours garantit la véracité des informations fournies sur le même dossier.

**Inscription :** L'inscription est matérialisée par un contrat signé par les parties qui mentionne les prestations concernées et indique le barème des frais d'annulation si celui-ci est différent des prestations classiques (voir article 8). L'inscription engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8.

**Acompte à l'inscription :** Toute réservation doit faire l'objet d'un versement d'un acompte de 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. Pour les croisières, locations de bateaux, vols secs, traversées maritimes, privatisation, groupes : se référer aux conditions particulières sur le bulletin d'inscription indiquant le montant et échelonnement des acomptes et solde ainsi que le barème des frais d'annulation.

**Absence de droit de rétractation :** Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (notamment en cas de vente par téléphone) et ce, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

### Article 4 PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX

**Paiement du solde :** Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ\*, soit par courrier en envoyant un chèque, soit en se rendant à notre agence de Boulogne Billancourt, soit après nous avoir autorisés par écrit sur le contrat de vente à débiter votre carte bancaire du montant de l'acompte et du solde ou à nous envoyer un virement bancaire. Bemetours ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement (sauf si vous nous le précisez). La facture acquittée vous sera envoyée par courriel ou avec votre carnet de voyage.

\*solde des croisières à 40 jours avant le départ.

**Défait de paiement du solde :** En l'absence de paiement du solde dans les délais, Bemetours pourra être amené à considérer que le contrat a été résilié du fait du client et ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol, ou d'une manière générale, des prestations qui sont considérées comme résiliées du fait du client. Dans ce cas, Bemetours sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ainsi que les frais de dossier et de billetterie, les assurances souscrites qui ne sont pas remboursables.

En cas d'inscription à moins de 31 jours du départ, le client verse l'intégralité du paiement par carte bancaire ou virement bancaire ou en espèces si le paiement s'effectue en agence et dans les limites autorisées par la loi (voir art.5). Nous n'acceptons pas les chèques à moins de 31 jours du départ.

**Article 5 : MOYENS DE PAIEMENT :** Le client peut payer par virement bancaire, carte bancaire, chèque bancaire, chèques vacances, en espèces si le paiement s'effectue en agence et dans les limites autorisées par la loi (1000 euros selon L.112-8 du code monétaire et financier)

### Article 6 : PRIX :

**Le prix comprend :** La brochure mentionne 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 pour la Croatie comprend le vol régulier A/R, les transferts aéroport/hôtel A/R (sauf quand c'est précisé Sans Transferts), l'hébergement en chambre double, les taxes de séjour, l'assurance assistance rapatriement, l'assistance de notre représentante locale francophone pour les séjours dans la région de Dubrovnik.

**Le prix ne comprend pas :** Les taxes aériennes obligatoires, les boissons, les pourboires, extra et dépenses personnelles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif, l'assurance annulation (entre 3% pour une assurance annulation/perte bagages jusqu'à une assurance multirisques entre 4,125% et 5,125% selon l'âge des participants auprès de Mondial Assistance), l'assurance assistance rapatriement pour les prestations hors-forfait, le supplément vols combinés (par exemple arriver par Dubrovnik et repartir de Split, le supplément vol via Zagreb. 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.

**Réduction enfant :** Les réductions s'appliquent pour le logement d'un enfant (dans la tranche d'âge indiquée à logeant avec 2 adultes dans la même chambre double. Pour tous les autres cas de figure (1 enfant avec 1 adulte, 2 enfants dans la même chambre, 1 adulte avec 1 bébé etc. nous consulter.

La réduction enfant indiquée dans les tableaux implique que si l'enfant/bébé est inférieur à la tranche d'âge indiquée, le coût de l'hébergement est gratuit (hors nourriture) mais les frais de transport aérien et les transferts restent dus, le plus souvent avec une réduction par rapport au prix adulte. A noter que certains hôtels facturent les lits bébé, à réserver en même temps que la chambre et à régler sur place.

**Article 7 : RÉVISION DU PRIX :** Les prix peuvent être révisés par Bemetours, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Les calculs de prix portés dans cette brochure ont été effectués en fonction des données économiques en vigueur le 1er Janvier 2017. Toute modification de ces conditions économiques est susceptible de faire varier le prix de vente.

Entrent dans ces données économiques :

- le coût du transport lié notamment au coût du carburant,
- les redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement/débarquement, dans les ports et aéroports, taxe de sécurité, écotaxe, etc...)
- du cours des devises.

En cas de variation de ces données économiques, Bemetours 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 la limite légale prévue par les articles L.211-12 et R.211-8 du Code du Tourisme.

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 forfaits ont été calculés sur la base d'un nombre de nuitées et non de jours.

**Promotion :** Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans la brochure ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par Bemetours, et ne sont pas rétroactives. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas.

### Article 8 :

**ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT :** Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à l'agence d'inscription. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. En cas d'annulation ou de modification, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de dossiers ne sont pas remboursables.

**Toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception des frais suivants :**

- Plus de 30 jours avant le départ : 50€ par personne pour frais de dossier (non remboursable par l'assurance).
- Entre 30 et 21 jours : 25 % du montant du voyage
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- De 7 à 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage

Les frais ci-dessus peuvent être couverts par l'assurance annulation (si souscrite au moment de la réservation) selon les garanties de la compagnie d'assurance Mondial Assistance. Il est précisé que certaines prestations/voyages/séjours peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières qui figurent alors sur le contrat de voyage et/ou la facture, notamment :

#### Pour les traversées maritimes avec Jadrolinija :

- A plus 22 jours du départ : 10% de frais
- Entre 21 et 8 jours du départ : 20% de frais
- Entre 7 et 1 jours du départ : 30% de frais
- Le jour du départ : 100% de frais

Sous réserve que l'annulation ait été annulée par une agence locale Jadrolinija ou par Bemetours.

#### Pour les croisières en calque et en yacht :

- A 30 jours et plus du départ 230€\* de frais retenus
  - De 29 à 22 jours du départ : 35% du prix retenus
  - De 21 à 15 jours du départ : 50% du prix retenus
  - De 14 au jour du départ : 100% du prix retenus
- \*pour les mini-croisières, à plus de 30 jours du départ : 180€ de frais retenus

Changement de nom de participant pour les croisières : 25 euros par personne si effectué à plus de 30 jours du départ. Dans les autres cas, ce sera considéré comme une annulation.

#### Pour les croisières goëlettes à la cabine

- De l'inscription à 60 jours du départ : l'acompte de 35% est retenu avec un minimum de 350€
- De 60 à 40 jours du départ : le 2° acompte de 35% est retenu
- De 40 au jour du départ : 100% de frais retenus

#### Exception pour les goëlettes ANDI, ANNA MARIJA et ALISA

- De l'inscription à 40 jours du départ : l'acompte de 50% est retenu
- De 40 au jour du départ : 100% de frais retenus

#### Pour les privatisations entières de goëlette

- A la réservation : acompte de 25% du montant total, non remboursable
- A 8 semaines du départ : 25% supplémentaires, non remboursable
- A 6 semaines : 25% supplémentaires, non remboursable
- A 4 semaines : les derniers 25% supplémentaires, non remboursable

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 (par exemple lieu de départ des croisières) 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 Bemetours.

### Article 9 : MODIFICATION OU ANNULLATION DU FAIT DE BEMETOURS

**Modification du fait de Bemetours avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Bemetours au sens de l'article L.211-13 du Code du Tourisme, contraint Bemetours à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Bemetours avvertira 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 la résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse de 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, Bemetours en informe le client au moins 21 jours avant la date du départ. Bemetours propose alors au client, une (des) solution(s) de rem- placement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

**Modification du fait de Bemetours après le départ**

Si, après le départ, Bemetours se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, Bemetours 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 Bemextours ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, Bemextours devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers autre lieu convenu entre Bemextours et le client.

#### Annulation du fait de Bemextours avant le départ.

Si Bemextours décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, Bemextours en avitera le client par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Bemextours remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au même 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 L5 ci-après et à l'article L.221-17 du Code du Tourisme.

**Article 10 : DURÉE 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 nuits passées à destination (et non de journées). En raison des horaires d'avion, le client pourra se trouver privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou son séjour pourra se trouver prolongé. Dans ce cas, les repas supplémentaires resteront à sa charge. 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 se prise en compte.

**Article 11 : CONVOCATION :** Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc) seront précisées en général 15jours avant le départ par une convocation envoyée au client par courrier ou par courriel. A défaut de réception de ces documents, le client doit se manifester auprès de notre agence. En règle générale, il est demandé au client de se présenter 2 heures avant l'heure de décollage. Dans tous les cas, Bemextours invite les clients à se renseigner avant le départ et à prendre en compte le temps d'attente du aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1h avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

**Article 12: FORMALITÉS 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, qu'il ont été indiquées pour la réalisation du voyage et le franchissement des frontières. Tous les voyageurs quel que soit leur âge (incluant les enfants et les bébés) doivent disposer d'une pièce d'identité individuelle en cours de validité.

**Pour toutes les destinations, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder une autorisation de sortie de territoire certifiée par une autorité publique et accompagnée de la copie de la pièce d'identité des (ou du second) parents si l'enfant mineur n'est pas accompagné d'une personne ayant l'autorité parentale. Il est conseillé aux mineurs ayant un nom de famille différent de celui de leur(s) parent(s) de se munir d'un extrait d'acte de naissance pluriolingue mentionnant la filiation.**

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

**Ambassade de Croatie en France** 7, square Thiers, 75116 Paris  
Tel 01 53 70 02 80 - courriel : [vh.pariz@mvep.hr](mailto:vh.pariz@mvep.hr)  
**Ambassade du Monténégro en France**  
5, rue de la Faisanderie, 75016 Paris  
Tel 01 53 63 80 30 - courriel : [france@mfa.gov.me](mailto:france@mfa.gov.me)  
**Ambassade d'Albanie en France**  
57, avenue Marceau, 75116 Paris  
Tel. 01 47 23 31 00 - courriel : [contact@amb-albanie.fr](mailto:contact@amb-albanie.fr)  
**Ambassade de Bosnie-Herzégovine**  
174, rue de Courcelles, 75017 Paris  
Tel 01 42 67 34 22 - courriel : [amb.pariz@mvp.gov.ba](mailto:amb.pariz@mvp.gov.ba)  
**Ambassade de Macédoine en France** 5, rue de la Faisanderie, 75016 Paris  
Tel 01 45 77 10 50 - courriel : [paris@mfa.gov.mk](mailto:paris@mfa.gov.mk)  
**Ambassade de Serbie en France**  
5, rue Léonard de Vinci, 75116 Paris  
Tel 01 40 72 24 22 - courriel : [ambasadapriz@wanadoo.fr](mailto:ambasadapriz@wanadoo.fr)  
**Ambassade de Slovaquie en France**  
28, rue Bois-le-Vent, 75016 Paris  
Tel 01 44 96 50 71 - courriel : [vpa@gov.sk](mailto:vpa@gov.sk)

Dans tous les cas, les réglementations des pays changent sans préavis. Il est recommandé aux clients de les consulter et/ou en vérifier si des modifications ont pu intervenir notamment sur les sites internet [www.diplomatique.gov.fr](http://www.diplomatique.gov.fr) ou [www.actionvisas.com](http://www.actionvisas.com). Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage, notamment les billets d'avion, avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passport, carte nationale d'identité). Bemextours ne pourra être tenu responsable de l'observation par le client de ces obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement, et/ou se voir infliger le paiement d'une amende. A cet égard, nous vous rappelons que conformément aux dispositions applicables, et notamment à l'article L322-2 du Code de l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au retard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit.

En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire autocar, escale, etc), le prix du voyage restera intégralement dû à Bemextours qui ne procédera à aucun remboursement ; de même en cas de défaut de présentation des documents nécessaire à l'accomplissement d'une activité (permis de conduire valide ou permis bateau ou certificat VHR pour les voliers par exemple ou au bénéfice d'un avantage. Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, séniors...) doivent se munir d justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

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. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou des dangers pour le client, Bemextours 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. Bemextours peut aussi être amené à annuler le séjour du client.

**FORMALITÉS POUR LA CROATIE** Membre de l'Union Européenne, non membre de l'espace Schengen. Pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides. S'assurer que la validé des papiers couvre toute la durée du séjour. Pour les mineurs, outre un titre de voyage en cours de validité, il est conseillé d'être en mesure de

présenter tout document pouvant attester de l'accord des détenteurs de l'autorité parentale (sur papier libre ou sur un formulaire disponible et visé en mairie) et de l'objet du séjour en Croatie. Si le mineur est accompagné d'un adulte, détenteur de l'autorité parentale, il est conseillé par ailleurs d'être en mesure de présenter à la police un acte de naissance pluriolingue, une décision de justice portant sur le partage de l'autorité parentale, un acte de mariage ou un livret de famille notamment. ([cf www.diplomatique.gov.fr](http://www.diplomatique.gov.fr) ).

**FORMALITÉS POUR L'ALBANIE** Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen. Pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides. Taxe à l'entrée du territoire albanais par voie aérienne ou maritime 10 € et voie terrestre 1 €.

**FORMALITÉS POUR LE MONTÉNÉGO** Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen. Pour un séjour touristique de moins d'1 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides. Pour les résidents étrangers en France qui voyagent avec leurs enfants mineurs, se munir d'un DCEM (document de circulation pour étrangers mineurs) ou d'un titre d'identité républicain, obtenu auprès de la préfecture, qui permettent aux mineurs étrangers de franchir la frontière et de rentrer en France sans visa.

**FORMALITÉS POUR LA BOSNIE HERZÉGOVINE** Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen. Pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides.

**FORMALITÉS POUR MACÉDOINE** Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen, pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides.

**FORMALITÉS POUR SERBIE** Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen, pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides.

**FORMALITÉS POUR SLOVÉNIE** Membre de l'Union Européenne et de l'espace Schengen, pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport ou carte nationale d'identité valides.

**Article 13 : OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT - APTITUDE AU VOYAGE :** Le client doit informer Bemextours, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique, etc).

Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

Il appartient aux personnes de forte corpulence de le signaler dès leur réservation. Il leur est fortement recommandé de réserver un second siège pour tous les transports. En effet, si le vol ou le bus est complet, l'accès à bord pourra leur être refusé par le transporteur, pour des raisons de sécurité, si leur corpulence ne leur permet pas de s'asseoir sur un seul siège. Un client présentant un handicap/incapacité doit nous aviser dès l'inscription, de tout besoin particulier en décollant ; des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible ; à la prise en charge complète et totale du handicap/incapacité relève de la seule responsabilité du client. Quelques hôtels proposent un nombre très restreint de chambres adaptées à certains handicaps. Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au produit/activité qu'il choisit. Compte tenu des difficultés inhérentes à certains programmes (séjours, circuits, excursions, etc...) et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, nous nous réservons le droit de refuser une inscription qui nous paraîtrait inadaptées à leurs contingences et/ou d'exclure toute personne contrevenant au bon déroulement dudit programme ou faisant preuve d'incivilité. Egalement, des activités/excursions peuvent être fortement déconseillées aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur interdire l'accès.

**Article 14 : ASSURANCES :** Pour votre tranquillité Bemextours a conçu un accord avec Mondial Assistance, compagnie d'assurance et d'assistance, selon le contrat n°302.266 destiné à couvrir l'assistance et le rapatriement qui est incluse dans nos forfaits ; le dépliant détaillant les garanties vous sera remis dans nos forfaits. Une assurance annulation et bagage (contrat 302.267) peut être souscrite sur la demande du client et cela, le jour de la réservation du voyage. D'autres assurances multirisques auprès Mondial Assistance : Solution Forfait, solutions Transport, Solution Hébergement peuvent également être souscrites. Mondial Assistance International: Togo Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle, 93175 Bagnolet Cedex tel 01 49 93 29 00

#### Article 15 : RESPONSABILITÉ

##### Responsabilité du client

- 1) Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation.
- 2) Toutes les demandes spéciales (telles que des demandes relatives aux personnes handicapées avec ou sans fauteuil roulant, excédant de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique, etc.) doivent être adressées par écrit à Bemextours dès que possible. Bemextours déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Bemextours ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que Bemextours ne formule de réserve. Bemextours ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il est à cet égard de la responsabilité de la responsabilité de Bemextours d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie.
- 3) Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas au départ du voyage.
- 4) Aucun remboursement ne sera accordé si le client demande sur place une modification des prestations
- 5) Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou Bemextours seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de séjour. En outre, Bemextours se réserve expressément le droit de recouvrer auprès de ce client l'ensemble des indemnisations qu'elle pourrait être amenée à verser à d'autres clients du fait de son comportement.
- 6) Bemextours ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré/post acheminements pris à l'initiative du client

**Responsabilité dans le cadre du transport aérien :** La responsabilité des compagnies aérienne est réglementée en cas de dommage, plaintes ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans les conditions de transport figurant sur les billets des passagers 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 261/2001 du 11 février 2004 Bemextours n'est donc pas, lui-même, un transporteur aérien.

Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, elle bénéficierait des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. Bemextours n'est jamais responsable des dommages indirects. Par ailleurs, il est rappelé en cas d'avarie sur un bagage que le client doit adresser au transporteur, et non pas à Bemextours, une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de 7 jours pour les bagages. En cas de perte de ses bagages le passager doit immédiatement effectuer une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. En plus de cette déclaration ou protestation, le passager doit constituer un dossier composé de ses billets d'avion et des bulletins d'enregistrement de ses bagages, et le faire parvenir dans les plus brefs délais, à son assureur, s'il a souscrit une assurance bagage, soit à la compagnie aérienne concernée. Toute protestation doit être faite par réserve écrite ou remise expédiée dans le délai prévu pour cette protestation. Bemextours ne peut être tenu 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 Bemextours.

**Responsabilité des prestataires locaux :** Chaque prestataire conserve à l'égard du client sa propre responsabilité selon la législation qui le régit ou les conventions internationales instituant notamment des limitations de responsabilité. Si la responsabilité de Bemextours était engagée sur le fondement d'une faute commise par le prestataire local, elle serait limitée dans les mêmes conditions que celle du prestataire.

**Autres responsabilités :** En aucun cas, Bemextours ne pourra être tenu 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. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions. Bemextours ne peut être tenue pour responsable d'événements climatiques susceptibles de perturber le bon fonctionnement de loisirs ou de prestations de services.

**Article 16 : TRANSPORT AÉRIEN :** Pour ses voyages et séjours, Bemextours confie la réalisation de ses vols aux compagnies régulières Croatia Airlines, Lufthansa, Monténégro Airlines, Adria Airways, Austrian Airlines, Air France, Air Serbia ainsi que les compagnies à bas coûts Easyjet, Volotea, HOP et Transavia dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Il peut y avoir changement ou modification de la compagnie aérienne sans porté à la connaissance du client dans les conditions des textes R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R.211-413 du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

**Modification des horaires, retards et annulation des moyens de transport :** Bemextours répond du bon déroulement du voyage sans pour autant être tenue pour responsable des cas de force majeure (volcans, intempéries, guerres, séismes, épidémies graves, éruptions géologiques, du fait des tiers, ou de la faute du client (présentation après l'heure de convocation à la gare ou à l'aéroport, non-respect des formalités administratives, douanières et sanitaires, non présentation à l'embarquement. Bemextours confirme le nom du transporteur aérien sur le contrat de vente. Le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans que cette modification ne puisse engager la responsabilité de Bemextours, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté de Bemextours. En outre, la responsabilité de Bemextours ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leurs vols pour une même destination (vols en code share). Bemextours qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaires entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport même si nous avons tenu compte dans ce site web des horaires préliminaires qui nous ont été communiqués par les compagnies aériennes. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité de Bemextours ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard n'est pas consécutif à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Les horaires de tous les vols, les types d'appareil et l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation (densité du trafic aérien, changement d'appareil, grèves, incidents techniques, etc.). Bemextours conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de 3 heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré/post acheminement, de réserver des titres de transports modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

**VOLS SECS :** La vente de billets de transports aériens, également dénommés vols secs, se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagné de prestations touristiques tels les séjours hôteliers 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, l'agent de voyage n'est pas responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Au terme des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. Bemextours ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelques causes que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement (ou Bemextours transmettra directement toute réclamation) auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet.

**BAGAGES :** Chaque compagnie dispose de ses propres règles de transports de bagages qui peuvent changer sans préavis (voir les conditions générales du transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance auprès de notre agence ou sur le site web de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés. Il doit en particulier prendre connaissance des règles relatives au transport des liquides que Bemextours recommande de placer dans les bagages en soute. Bemextours communiquera au client pour chaque compagnie aérienne le poids de bagage maximum autorisé sans supplément (20 kg en soute). Tous frais pour supplément de bagages imposés par le transporteur aérien seront à la charge du client.

**Article 17 : CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE :** Le client peut céder son contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modès

d'hébergement et de pension identiques, même for- mule de voyages, même nombre de passagers, enfant se situant dans la même tranche d'âge à l'exclusion de ses contrats d'assurance et d'assistance. Le client est tenu d'in- former Bemextours de sa décision au plus tard 7 jours avant le début du voyage ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière. La cession du contrat entraîne des frais qui vous seront communiqués dès connaissance de la situation. 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 appliqué au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supplémentaires au prix du billet initial.

**Article 18 : RÉCLAMATIONS :** Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi que par l'organisateur ou son représentant. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans un délai maximum de 30jours après la date de retour, accompagné de toutes les pièces justificatives. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des services concernés. Bemextours conseille aux clients de contacter les correspondants locaux pour tout renseigne- ment et pour essayer de résoudre sur place ou par téléphone avec notre agence toutes les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés.

**Article 19 : DONNÉES PERSONNELLES :** Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 (dite Loi Informatique et Libertés) à auprès de Bemextours 4 avenue Desfeués 92100 Boulogne Billancourt. Cs données sont destinées à Bemextours uniquement.

**Article 20 : VOLS ET PERTES :** Il appartient aux clients de rester toujours vigilants. Les objets ou effets personnels des clients restent placés sous leur responsabilité pendant toute la durée de leur voyage et de leur séjour, Bemextours n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels, logements réservés, bateaux, avions, véhicules de location, etc. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur et les 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. En cas de vol, il appartient au client de procéder à une déclaration de vol sur place auprès des autorités locales compétente et d'en informer le responsable de l'hôtel, navire etc.

**Article 21 : ANIMAUX :** Merci de bien vouloir nous préciser la présence de votre animal domestique durant votre voyage afin de vous orienter vers les hôtels les plus adaptés et réserver l'avion au plus tôt. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques (en cabine ou en soute), le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour. Supplément à payer à l'embarquement en fonction du poids de l'animal. Sur place, pas de quarantaine, seul un carnet de vaccination à jour être nécessaire. Aucune formalité pour les traversées en ferry. Pour les hôtels, seuls quelques rares établissements les acceptent, moyennant supplément à régler sur place.

**Article 22 : NIVEAUX DE VIE ET SERVICES :** Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés peuvent être différents à ceux auxquels le client est habitué. Les conditions économiques et sanitaires peuvent aussi modifier la qualité des prestations (coupure d'eau en plein été, qualité de la restauration, etc) ; le client la réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuelles. La période pour réaliser un voyage relève des seuls choix et responsabilité du client qui doit s'assurer (par ses propres moyens) que les conditions de la destination (situations sociale, économique et politique, climat, festivités, fréquentation, affluence, jours fériés, événements, etc) lui conviennent.

#### Article 23 : HÔTELS ET PRESTATIONS :

**CATÉGORIE D'HÔTELS :** La classification des hôtels par étoiles ou catégories telle qu'indiquée dans la brochure, est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois différentes des normes françaises. Aucune parallèle ne devrait être fait d'un pays à l'autre, ou d'un établissement à l'autre. Cependant Bemextours a une parfaite connaissance des hôtels de la brochure et vous informera du niveau réel de confort si un hotel ne mérite pas sa classification officielle

**HORAIRES :** Il est de règle en hôtellerie internationale de disposer de sa chambre à partir de 15h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de la libérer avant 12h quel que soit l'heure du vol retour. En aucun cas, il ne pourra être dérogé à cette règle sauf avec l'accord de la réception de l'hôtel.

#### LES TYPES DE CHAMBRES :

- Individuelles : sont prévues avec un lit d'une personne. Elles font toujours l'objet d'un supplément indiqué dans le descriptif, sont en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses et moins confortables que les autres chambres.

- Doubles : sont prévues avec deux lits ou un lit double. Préciser votre préférence lors de la réservation.

- Triples : le troisième lit est dans la plupart des cas un lit d'appoint en suppl.

- Quadruples : ont dans la plupart des cas deux lits d'appoint en suppl.

**LES REPAS :** Le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ainsi, la demi-pension, la pension complète et la formule tout inclus débute avec le dîner de la première nuit et finissent avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit

**ACTIVITÉS ET LOISIRS :** Certaines activités proposées par l'hôtel peuvent présenter des risques dont Bemextours, en cas d'accident, ne pourrait être tenue pour responsable.

**BÉBÉS :** Les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits bébés qui ne peuvent faire l'objet d'une réservation et sont mis à la disposition des clients lors de leur arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Les clients devront prévoir, avant leur départ ; d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

**Article 24 : ERREURS SUR SITE WEB :** Le site web [www.bemextours.com](http://www.bemextours.com) fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas de modification peuvent se présenter comme une erreur de date ou de prix. Si cette éventualité se produisait, les prix et les tarifs définis applicables seraient donnés lors de la réservation et confirmés sur le bon de commande (contrat de vente). Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmés par nos prestataires, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de Bemextours, que ces activités et autres prestations soient sus pendues sans que Bemextours en ait été avisé. Les photos du site web ne sont pas contractuelles.