

CONDITIONS DE VENTE - PERIODE DU 1ER JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2018

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 contraignantes 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. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter 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.

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 la 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.

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 la 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 effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu 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 lié à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de 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 des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 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 ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes 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 auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article 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 L.211-16 : 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, 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.

Information : le code du Tourisme français devant évoluer à partir du 01 juillet 2018 conformément aux

dispositions de la directive (EU) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relatives aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Article 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE :
L'achat des voyages, séjours ou autres produits proposés par Bemextours entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de Bemextours 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 01/01/2018. Cette édition annule et remplace les précédentes.
L'information préalable, requise par l'article.

Article 2 INFORMATION PRÉALABLE :
Conformément à l'article L.211-8 du Code de Tourisme, le site Internet www.bemextours.com 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. Conformément à l'article R. 211.5 du Code du Tourisme, Bemextours se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site Internet 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 proposées par Bemextours 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 du versement d'un acompte de 25 % du montant total du voyage, 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 l'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 40 jours avant le départ, soit par courrier en envoyant un chèque, soit en se rendant à notre agence, soit après nous avoir autorisés par écrit sur le contrat de vente à débiter à distance votre carte bancaire du montant de l'acompte et du solde ou à nous envoyer un virement bancaire. Bemextours 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). Le reçu de paiement vous sera envoyé sur demande par email ou par courrier.
Défait de paiement du solde : En l'absence de paiement du solde dans les délais, Bemextours 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, Bemextours 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 40 jours du départ, le client verser 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 : Le contrat de vente mentionné ci-dessus est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.
Le prix ne comprend pas : 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 3,72% pour

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 indemnités 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 immédiate 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 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. □ Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera 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 (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies graves, éruptions volcaniques, 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 accompagnée 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 (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule 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'informer 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 appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

Article 18 : RÉCLAMATIONS : Afin d'éviter les réclamations après votre retour de voyage, Bemextours conseille à ses clients de contacter en tout premier lieu :

- votre interlocuteur local immédiat : la réception de votre hôtel, le commissaire de bord de votre croisière, le capitaine de la goélette, le responsable du groupe etc.

- notre représentante locale francophone en Croatie est disponible par téléphone 7 jours / 7 pour résoudre localement votre réclamation.

- notre bureau principal basé à Paris est également joignable aux jours et heures ouvrables habituels. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client ou 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. 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. Pour éviter tout litige et désagréments sur place et, merci de nous communiquer lors de nos contacts préparatoires pour l'établissement du devis, contrat de vente et factures vos critères importants pour la bonne réalisation de vos vacances : par exemple hotel avec ascenseur, chambre avec grand lit, salle de bain avec baignoire, cabine sur le pont, critères alimentaires spécifiques, vos attentes. Pour un meilleur traitement de votre demande d'indemnisation, merci de nous aviser dans les plus brefs délais. Si la réclamation ne peut pas être résolue à l'amiable, le client ou notre agence peut saisir un médiateur : Médiateur du tourisme : LA MEDIATION TOURISME ET VOYAGE <http://mtv.travel/> MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Article 19 : DONNEES 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) auprès de Bemextours. Votre numéro de téléphone portable que Bemextours vous a demandé au moment de votre réservation sera communiqué, si nécessaire, à nos prestataires locaux pour les transferts, les croisières, pour la compagnie aérienne et pour notre représentante locale. L'utilisation de votre numéro de téléphone ne sert que pour pouvoir vous joindre le plus rapidement possible, par exemple si la compagnie aérienne change un horaire durant le week-end et à l'obligation de vous avertir, si le transfériste vous attendant à l'aéroport ne vous localise pas dans l'aérogare, si vous n'êtes pas à l'heure pour l'embarquement à bord d'une croisière ou que notre représentante locale en Croatie souhaite vous joindre en cas d'urgence.

Merci de bien vouloir signer ci-dessous en nous autorisant ou interdisant ce transfert d'informations. J'autorise Bemextours à communiquer mon numéro de téléphone portable à ses prestataires locaux / Je refuse que Bemextours communique mon numéro de téléphone portable à ses prestataires locaux. Dans le cas de refus, les démarches pour joindre en urgence le prestataire concerné seront de votre ressort afin de limiter les frais engendrés pour cause de non présentation à l'embarquement, transfert ou toute conséquence de ne pas pouvoir vous joindre à temps.

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 le réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuels. 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 sur le site Internet de Bemex Tours est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois différentes des normes françaises. Aucun 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 proposés sur son site Internet www.bemextours.com et vous informera du niveau réel de confort si un hôtel 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'horaire 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 débutent 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 bébé 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 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 définitifs 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 suspendues sans que Bemextours en ait été avisé.

Les photos du site web ne sont pas contractuelles.