

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE
VENTE du 1^{er} JUILLET au 31
DÉCEMBRE 2018

**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 30 % 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 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.

Défaut 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 considérés comme résiliés 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 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 : Le contrat de vente mentionne ce qui 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 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. 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.

Article 7 : RÉVISION DU PRIX : Les prix peuvent être révisés par Bemextours, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Les calculs de prix portés sur le site Internet de Bemex Tours ont été effectués en fonction des données économiques en vigueur le 1er Janvier 2018. 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, Bemextours se réserve le droit de repercuter 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 sur le site Internet de Bemex Tours ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par Bemextours, 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'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 :

Frais d'annulation par personne :
- Plus de 30 jours avant le départ : 90%.
- 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 maximum dans les 48h de votre réservation) selon les garanties de la compagnie d'assurance Mondial Assistance.

Il est précisé que certaines prestations / voyages/ séjours / billets d'avion peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières qui figurent alors sur le contrat de voyage et/ou la facture, notamment :

Pour les croisières en caïque et en yacht :

Frais d'annulation par personne :
- A 31 jours et plus du départ minimum 250€ de frais (voir conditions particulières sur le contrat de vente pour certains bateaux Deluxe)
- De 30 à 22 jours du départ : 35%, acompte non remboursable déjà déduits
- De 21 à 15 jours du départ : 50% %, acomptes non remboursables déjà déduits
- De 14 au jour du départ : 100% %, acomptes non remboursables déjà déduits

Pour les croisières goélettes à la cabine, sauf exception : Frais d'annulation par personne :

- 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^e acompte de 35% est retenu
- De 40 au jour du départ : 100% de frais retenus

Pour les privatisations entières de goélette

- Voir sur le contrat de vente.
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 quai de départ des croisières) ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaire 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 Bemextours.

**Article 9 : MODIFICATION OU
ANNULATION DU FAIT DE
BEMEXTOURS**

Modification du fait de Bemextours avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à Bemextours au sens de l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, contraint Bemextours à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Bemextours avisera le client par tout moyen permettant d'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, Bemextours en

informe le client au moins 21 jours avant la date du départ. Bemextours propose alors au client, une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Modification du fait de Bemextours après le départ

Si, après le départ, Bemextours se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, Bemextours 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 avisera 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 moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 15 ci-après et à l'article L.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 nuitées 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 15 jours 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, qui lui 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 dont la date faciale n'est pas dépassée. **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 plurilingue 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 : vrh.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

Ambassade d'Albanie en France

57, avenue Marceau, 75116 Paris

Tel. 01 47 23 31 00 - courriel : 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

Ambassade de Slovinie en France

28, rue Bois-le-Vent, 75016 Paris

Tel 01 44 96 50 71 - courriel : vpa@gov.si

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.diplomatie.gouv.fr ou www.actionvisas.com.

ORTHOGRAPHE : 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 (passeport, carte nationale d'identité). Bemextours ne pourra être tenu pour responsable de l'inobservation 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 nécessaires à l'accomplissement d'une activité (permis de conduire valide ou permis bateau ou certificat VHR pour les voiliers 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 évènement politique ou sanitaire (préalablement 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 valide ou carte nationale d'identité en cours de validité dont la date faciale n'est pas dépassée. S'assurer que la validité 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 plurilingue, une décision de justice portant sur le partage de l'autorité parentale, un acte de mariage ou un livret de famille notamment. (cf www.diplomatie.gouv.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 valide ou carte nationale d'identité en cours de validité dont la date faciale n'est pas dépassée. Taxe à l'entrée du territoire albanais par voie aérienne ou maritime 10 € et voie terrestre 1 €.

FORMALITÉS POUR LE MONTÉNÉGRO
Non-membre de l'Union Européenne ni de l'espace Schengen. Pour un séjour touristique de moins d'1 mois : passeport valide ou carte nationale d'identité en cours de validité dont la date faciale n'est pas dépassée. 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 valide ou carte nationale d'identité en cours de validité dont la date faciale n'est pas dépassée.

FORMALITÉS POUR SLOVENIE
Membre de l'Union Européenne et de l'espace Schengen, pour un séjour touristique de moins de 3 mois : passeport valide ou carte nationale d'identité en cours de validité dont la date faciale n'est pas dépassée.

Article 13 : OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU CLIENT - APITUDE 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 découlant ; 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 inadéquates 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

certaines prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès. Pour les croisières : En raison de conditions de mouillages spécifiques ou d'exigence des capitaineries locales, les goélettes, caïques et yachts sont le plus souvent amarrées les unes aux autres. Les passagers doivent donc traverser plusieurs bateaux avant de rejoindre le quai. Les passagers qui ont besoin d'aide pour enjamber l'espace entre chaque navire le font à leurs propres risques, bien que les membres d'équipage soient là pour les aider.

Article 14 : ASSURANCES : Pour votre tranquillité Bemextours a conçu un accord avec Mondial Assistance, compagnie d'assurance et d'assistance afin de pouvoir souscrire à des assurances complémentaires optionnelles. Il peut être souscrit le jour de la réservation, à la demande du client : une assurance rapatriement, une assurance annulation et bagage (3,72%), une assurance Multirisques 4,375% (-60 ans) ou 5,125% (+60 ans) ; garanties et conditions optimum annulation/assistance-rapatriement/frais médicaux-hospitalisation d'urgence à l'étranger/retard avion/bagage/responsabilité civile vie privée/interruption de séjour). Mondial Assistance International : Tour Gallieni II, 36 avenue du Général de Gaulle, 93175 Bagnole 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 aériennes 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 des limitations de responsabilité. Si la responsabilité de Bemextours était engagée sur le fondement s'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'évènements 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, Vololet, 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 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. 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 : Afin de pouvoir établir le contrat de voyage, Bemex Tours a besoin des éléments suivants : pour chaque voyageur : nom, prénom et date de naissance, pour le dossier de voyage : adresse postale et téléphone portable. Si vous réservez une traversée maritime entre l'Italie et la Croatie ou une croisière en goélette, Bemex Tours aura aussi besoin des informations indiquées sur votre pièce d'identité (nationalité, n° passeport ou CNI, date et lieu de délivrance de délivrance, date d'expiration). Ces informations ne sont pas réutilisées à des fins commerciales, ni revendues à des tiers.

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.

Si vous ne souhaitez pas que Bemex Tours communique votre numéro de téléphone portable aux prestataires locaux, merci de nous aviser par email avant le départ de votre voyage. 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 conséquences 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 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 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'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 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 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 confirmées 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.