

1/ Conditions générales de vente:

Extrait du Code du Tourisme.

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 contraires 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.

MULANE VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie HISCOX 12 Quai des Queyries 33100-BORDEAUX Un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Article 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 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 au a 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 jours 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° Lorsque 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 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 quel élément.

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 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 difficulté 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 préjuger 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 de 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 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 préjuger 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 préjuger 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.

2/ Conditions particulières de vente et d'annulation

Tout achat d'un voyage auprès de **MULANE VOYAGES** y implique l'acceptation de nos conditions générales de vente (CGV) et des conditions particulières de vente (CPV). Ces dernières sont définies selon les spécificités de nos voyages. Les versions publiées sur notre site internet prévalent en cas de contradiction avec nos brochures.

Art 1 – Prix

Les prix figurant dans nos documentations (brochures, site) ont été établis sur les informations connues à leurs dates d'enregistrement et sont valables pour le nombre déterminé de participants. Ils doivent être confirmés à l'inscription. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant l'ensemble de prestations décrites dans nos bulletins d'inscription. De façon générale les frais de dossier, les frais de visas et l'assurance annulation ne sont pas compris dans le prix. Le nombre de nuits passées sur place ne correspond pas nécessairement à un nombre de journées entières, les jours de transport faisant partie de la durée du séjour. En cas de départ tardif où retour matinal, aucun remboursement ne sera dû.

Mineurs

Les demandes d'inscription de mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs doivent être en possession de leurs documents d'identité exigés pour un voyage à l'étranger et d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Ces documents peuvent être nécessaires même pour les mineurs accompagnés de leurs parents ou tuteur (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

Réduction enfant

Les réductions enfants dépendent de la politique commerciale des compagnies aériennes et des hébergements. Nous vous invitons à nous consulter.

Clause de révision de prix

Nos prix ont été déterminés en fonction des données économiques ponctuelles au moment de leur établissement. Le coût du transport impacté par le coût du carburant, les taxes d'aéroport, de surcharge et de sécurité, le taux de change suivant les destinations sont susceptibles d'évoluer rapidement. En cas de modification significative de l'une et/ou l'autre de ces données, nous pouvons être amenés à modifier nos prix de vente. Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera sur le prix total du séjour.

Art. 2 – Inscription, réservation et paiement

Toute réservation doit être faite par écrit : courrier, télécopie, e-mail et entraîne l'établissement d'un bulletin d'inscription en double exemplaires qui pour être valable doit être signé et renvoyé à **MULANE VOYAGES** accompagné d'un chèque d'acompte de 35 % du montant total du séjour. Le solde doit être réglé 30 jours avant le départ sans rappel de notre part. **MULANE VOYAGES** se réserve le droit d'annuler les réservations et de faire supporter les frais d'annulation correspondants à toutes les réservations ne satisfaisant pas à cette règle. Pour les inscriptions intervenant à moins d'un mois du départ, la totalité du montant du séjour doit être versée à la réservation. Pour les réservations 15 jours avant le départ, les frais d'envoi express ou de remise aéroport vous seront facturés.

Art. 3 – Confirmation

La réception de l'acompte n'implique pas l'acceptation de la réservation qui sera confirmée dans la mesure des places disponibles, de la validation des aptitudes notamment physiques pour certains des séjours, et du retour des confirmations de nos prestataires. Nous confirmons les séjours par courrier ou mail, dans un délai de 10 jours, à compter de la date de réception de votre bulletin signé. L'acompte serait remboursé en totalité et sans délai en cas de non confirmation des prestations.

Art 4 – Modification ou annulation

Du fait de MULANE VOYAGES:

Des événements extérieurs à la volonté de **MULANE VOYAGES** peuvent s'imposer et nous obliger à annuler un départ suite à des conditions particulières tenant notamment à la force majeure, événements politiques ou sociaux, intempéries, sécurité des voyageurs. Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes sans pouvoir prétendre à une indemnité. Nous les en informerons dans les plus brefs délais. Pour certains séjours, les départs sont soumis à un nombre minimum de participants du fait de l'activité : auto-tours, safaris, croisières, trekking, séjours, stages...

En cas d'insuffisance de participants, **MULANE VOYAGES** avertira ses clients au plus tard 21 jours avant le départ et remboursera intégralement les sommes déjà versées ou proposera un voyage de remplacement, sans ouvrir de droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi.

Modification du fait du client

Toute modification de dossier avant le départ entraînera les frais suivants :

-30 € par pers à plus d'un mois du départ.

-50 € par pers à moins d'un mois avant le départ, à la condition expresse que ces modifications soient autorisées notamment par certains prestataires (compagnies aériennes, hôteliers...). Les frais de modification ne sont pas remboursables par **MULANE VOYAGES** ou par l'assurance. Tous les frais annexes liés à une modification de dossier du fait du client lui sont re-facturés (expédition express, coursier...).

Modification des prestations

La modification de prestations (hébergement, locations, activités) réservées de façon indépendante les unes des autres font l'objet de conditions liées à la politique de réservation propre à chaque prestataire. Le bulletin d'inscription indiquera les conditions pour chaque prestation.

Annulation du fait du client

Vous devez faire connaître votre décision d'annulation par courrier R.A.R. La date de réception de ce courrier déterminera la date de votre annulation.

L'annulation ne dispense pas du paiement des sommes dues, qui est la condition d'application de la procédure de remboursement.

Le barème des frais d'annulation (hors assurances et hors vols), sauf **cas particuliers*** est le suivant :

- Plus de 60 jours avant le départ : 10% du prix du voyage, avec un minimum de 100 € par personne
- De 60 à 31 jours avant le départ : 20% du prix du voyage, avec un minimum de 200 € par personne
- De 30 à 21 jours du départ : 40% du montant du voyage.
- De 20 à 14 jours du départ : 60% du montant du voyage.
- De 13 à 9 jours du départ : 80 % du montant du voyage.
- De 8 jours au jour du départ : 100% du montant du voyage.

En **Haute Saison*** le barème des frais d'annulation (hors assurances et hors vols), est le suivant :

- Plus de 60 jours avant le départ : 20% du prix du voyage
- De 60 à 45 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage.
- De 44 à 30 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage.
- De 29 jours avant le départ ou "no show": 100 % du montant du voyage.

Clauses et cas particuliers pour les **voyages en groupe constitué *** et pour les **billets d'avion ***:

-Les voyages en groupe constitué répondent à une tarification donnée sur un nombre précis de personnes, qui découlent sur un prix de vente accepté par le client. La défection d'une ou plusieurs personnes entrainera d'office 100% de frais sur les prestations collectives, (voitures, minibus, bus, animaux de bât, guides, visites...etc...) en plus du barème ci-dessus, auxquels se rajouteront des frais administratifs : 30 € par personne à plus d'un mois du départ, 50 € par personne entre un mois et 8 jours avant le départ.

-Les prestations individuelles (chambres d'hôtels, repas, frais d'entrée et de visites et autres prestations) dépendent du barème des frais d'annulation ci-dessus.

-Après l'émission des **billets d'avion**, 100% de frais pourront être retenus en cas d'annulation du fait du client en plus des conditions figurant dans le barème ci-dessus. Nous demander les conditions spécifiques de chaque compagnie aérienne et des différents types de billets d'avions.

Défaut d'enregistrement

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieu de convocation ou s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte d'identité, visas, certificats de vaccination...).

MULANE VOYAGES ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre entraînant la non-présentation du passager, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

Cas particuliers

Certains prestataires (activités nature ou hôtellerie) peuvent appliquer des frais d'annulation différents du barème type. Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

Art 5 – cession de contrat

Le ou les cédants doivent impérativement informer **MULANE VOYAGES** de la cession par courrier avec RAR au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le ou les noms et adresses du ou des cessionnaires. En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, les conditions de modification telles que décrites dans ce document s'appliquent.

Art 6 – transport aérien

Décret transparence Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. **MULANE VOYAGES** informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par **MULANE VOYAGES**, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

Responsabilité du transporteur aérien : **MULANE VOYAGES** ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant le transport de clients. La responsabilité des compagnies aériennes (convention de Montréal et de Varsovie) participant au voyage est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales de transport, figurant sur les billets d'avion ou sur le site des compagnies aériennes.

Les vols de retour peuvent ne pas s'effectuer du même aéroport que celui de départ en raison des conditions climatiques, des horaires de vols ou toute autre contrainte imposée par les transporteurs. Les transporteurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même escale, plusieurs escales, d'acheminer par voies de surface ou par tous itinéraires, les participants vers les lieux de séjour sans qu'aucune indemnisation ne puisse être versée à quelque titre que ce soit par **MULANE VOYAGES**. Les affréteurs de vols chartés se réservent le droit de modifier le type d'appareil en fonction du remplissage, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes en acheminant les clients par voies terrestres à leur convenance, de modifier les horaires de vol et même les aéroports de départ et de retour. **MULANE VOYAGES** ne pourra être tenu pour responsable d'aucune de ces modifications. Pour tous les cas de litiges dans le transport (dommage ou perte de bagages, surbooking, annulation du vol par la compagnie), le client devra demander des justificatifs à la compagnie et conserver tous les documents originaux pour faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne.

Mention obligatoire de la liste noire En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le site Internet : http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell_fr.htm

Art 7 – formalités administratives et sanitaires

MULANE VOYAGES ne se substitue pas à la responsabilité individuelle de ses clients, qu'ils soient français ou d'autres nationalités, qui doivent se plier aux règlements et formalités de police, douane et santé.

Les renseignements donnés dans nos brochures ou sur le site internet sont donnés qu'à titre indicatif et n'engagent pas notre responsabilité. Les formalités administratives et sanitaires sont susceptibles de changement sans préavis que vous pouvez découvrir en consultant les fiches du ministère des affaires étrangères sur www.diplomatie.fr/voyageurs.

De la même manière, vous pouvez consulter les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites du gouvernement www.diplomatie.fr/voyageurs et www.sante-sports.gouv.fr ou sur celui de l'Organisation Mondiale de la Santé, www.who.int/fr/.

Pour la Suisse www.dfae.admin.ch/

Pour la Belgique <http://diplomatie.belgium.be/fr/>

Art 8 – Modalités particulières de nos voyages

Certains séjours, ou certaines activités impliquent de prendre en considération des circonstances imprévues (risques climatiques, état neigeux, tempête de sable, courants...etc) pouvant rendre impraticable le terrain ou doit se dérouler l'activité.

Le personnel d'encadrement breveté, choisi par **MULANE VOYAGES** ou ses partenaires pour accompagner le groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des circonstances imprévues.

En fonction des conditions régnant sur le terrain, en montagne ou dans le désert, de la condition physique des voyageurs, **MULANE VOYAGES**, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge des voyageurs. L'interruption du séjour du fait d'un participant ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

MULANE VOYAGES n'a pas les moyens matériels de vérifier le niveau de pratique de ses clients. Pour certains séjours, un niveau minimum pourra être demandé ou un certificat médical valide. Ces exigences spécifiques seront indiquées sur la fiche du séjour sur le site internet.

Dans le cas de carence ou de défaillance du prestataire de l'activité seule la responsabilité civile professionnelle de celui-ci pourra être engagée, en aucun cas celle de **MULANE VOYAGES**.

MULANE VOYAGES attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'être correctement assuré en responsabilité civile à l'étranger, pour la pratique de certaines activités.

Art 9 – Assurances

MULANE VOYAGES vous propose de souscrire à sa formule d'assurance voyage avec Europ Assistance. Le coût de notre assurance annulation, rapatriement, interruption de séjour et bagages est de 4% de la valeur total du voyage réservé. N'hésitez pas à nous demander notre formulaire d'informations de Dispositions Générales d'Assurances et d'Assistance.

Nous vous invitons à vérifier également, que vous ne bénéficiez pas, par ailleurs, de ces garanties. Nous vous invitons à les lire attentivement.

Art 10 – Informations légales

Vous disposez d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles collectées par **MULANE VOYAGES** (art. 38 et suiv. de la Loi du 8.01.1978 modifiée). Ces données ne peuvent pas être transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits de rectification ou de suppression de nos fichiers, adressez-vous à **MULANE VOYAGES** 55 chemin sous le Château 74160- BEAUMONT (Hte Savoie)

Art 11 – Responsabilité civile professionnelle

L'agence est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie GRAS SAVOYE - R.C.P. HISCOX APST 219958, établi conformément aux articles L.211-18 et R.211-35 à R.211-40 du code du tourisme.

Art 12 – Réclamation et litiges

Toute réclamation relative aux voyages doit être adressée, dans un délai de 15 jours après la date du retour, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives, à **MULANE VOYAGES** 55 chemin sous le Château 74160-BEAUMONT

Art 13 – Médiation

L'Ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui transpose en droit français la Directive Européenne 2013/11/UE, impose des nouvelles obligations au professionnel.

Le décret n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation a été adopté et publié au J.O. du 31 octobre 2016.

L'ordonnance impose des obligations :

Le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation et en communiquer les coordonnées en amont. Le décret précise dans son art. R. 156-1 : « En application de l'article L. 156-1, le professionnel communique au consommateur les coordonnées du ou des médiateurs de la consommation dont il relève, en inscrivant ces informations de manière visible et lisible : <http://www.mtv.travel/>

Dernière modification le 09 juillet 2018