

Conditions générales & particulières de vente

I - Obligation légale d'information :

Dans le cadre de son obligation légale d'information, préalable à la conclusion d'un contrat de voyage, la société Travel Docks (ci-après « SEZAME DES VOYAGES ») recommande également de prendre connaissance des formulaires d'information suivants prévus par le Code du Tourisme : **A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'organisateur et l'agent de voyages détaillant SEZAME DES VOYAGES seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant SEZAME DES VOYAGES disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait

annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. SEZAME DES VOYAGES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SEZAME DES VOYAGES.

Plus d'informations sur le Code du Tourisme : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2017/12/20/ECOI1727619R/jo/texte>

En plus de ces dispositions réglementaires et de la présente brochure, toutes les informations destinées à choisir l'une de nos prestations de voyages et prescrites par les articles L 211-8 et R 211-4 du code du tourisme sont communiquées à nos agences de voyages partenaires qui les tiennent à votre disposition.

II-Conditions générales de vente :

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes effectuées à partir du 1^{ER} Janvier 2022 pour des départs compris entre le 1^{er} Janvier et le 31 Décembre 2022 concernant les prestations commercialisées par SEZAME DES VOYAGES, dans le cadre de la Production de SEZAME DES

VOYAGES ou d'autres Producteurs ou Organismes, des forfaits touristiques en ligne ou prestations « sur mesure » proposés par SEZAME DES VOYAGES.

Elles s'appliquent contractuellement au déroulement du voyage. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause de ces conditions n'emporte pas nullité des autres clauses.

L'achat des voyages SEZAME DES VOYAGES, ou de toutes prestations, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

III Conditions particulières de vente

Certaines dispositions des présentes ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client à l'inscription/réservation. Les présentes conditions décrivent les modalités de vente des produits touristiques de Travel Docks, S.A.S. au capital de 10.000 euros, 27 Rue Breteuil 13006 Marseille, SIRET – 899 321 194 00016, TVA FR – FR 65899321194, Immatriculation Atout France 013 10 0085, Garantie APST 70017 Paris, Assurance RCP : HELVETIA Délégation Marseille 13008, sous la marque SEZAME DES VOYAGES (ci après « SEZAME DES VOYAGES »).

Elles s'appliquent au client final de SEZAME DES VOYAGES.

Les prix définitifs seront confirmés à l'inscription/réservation.

Ces prix ont été établis en 2021, sur la base des taux de change et des tarifs aériens en vigueur à cette date.

Les prix et les disponibilités présentés sur les devis sont sans engagement et donnés à titre indicatif avant la conclusion du contrat.

1 INFORMATION PREALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, proposition ou programme, conformément aux articles R.211-3, R211-3-1 et R.211-4 du Code du Tourisme.

Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais peuvent faire l'objet de modification avant la conclusion du contrat sur les points suivants : caractéristiques principales du voyage (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires etc. au sens de l'article R.211-4-1), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage et les frais d'annulation.

Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par

tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif.

2 PRIX

Les prix figurant sur le site Internet de SEZAME DES VOYAGES sont des prix indicatifs en Euros (à partir de), s'entendent par personne et ont été calculés sur la base de 2 personnes minimum voyageant ensemble en chambre double (sauf mention contraire). Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. Ce sont des prix indicatifs donnés à titre d'exemple et établis sur la base des données économiques connues en 2021. Les taux de change des devises retenues pour certains achats et les coûts des transports en vigueur à cette date sont utilisés pour établir nos prix indicatifs.

Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants.

Les prix doivent être systématiquement confirmés par SEZAME DES VOYAGES avant la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation.

Après celle-ci, aucune contestation du prix ne peut être prise en compte.

Le client ne peut se voir appliquer le prix affiché sur la brochure ou le site internet de SEZAME DES VOYAGES lorsque celui-ci est très différent du prix réel, presque dérisoire, ou qu'il s'agit d'une erreur manifeste de prix. Il en est de même lorsque le client est de mauvaise foi, c'est-à-dire lorsqu'il est conscient de l'erreur de prix lors de l'achat.

2.1 Nos prix comprennent

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

- Le transport aérien sur vol régulier (en classe économique) lorsqu'ils sont mentionnés

- Les repas à bord des avions longs courriers

- Les transferts entre aéroport et hôtels lorsqu'ils sont mentionnés

- Le logement dans des établissements choisis en chambre double avec selon le cas le petit-déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète, hors boissons, ou la formule tout compris (all inclusive) ou le logement seul.

- Pendant les circuits le transport en véhicule climatisé, autocar en groupe ou véhicule privé pour les programmes en privatif, avec guides locaux francophones, sauf mention contraire.

- Les taxes et surcharges aériennes incluses dans le prix publié et susceptibles de modification

- Les taxes portuaires pour les croisières

2.2 Nos prix ne comprennent pas

En particulier, et sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix:

- les frais de délivrance des passeports et des visas

- les taxes de sortie payable à l'aéroport avant le vol retour

- les taxes de séjour à régler sur place, et non remboursées en cas de départ anticipé

- les caisses de bord pour les croisières

- les frais de vaccination

- les assurances

- les excédents de bagages

- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols

- les boissons

- les excursions optionnelles

- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)

- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques.

2.3 Révision du prix

Les prix pourront être modifiés par SEZAME DES VOYAGES,

- à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription par son conseiller voyages (ou sur le site internet),

- et dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à un séjour (le cas échéant).

Dans le cas des forfaits prédéfinis le prix du forfait est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par le Producteur ou Organisateur dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

Les prix peuvent être révisés par SEZAME DES VOYAGES ou le Producteur ou Organisateur du Voyage, tant à la hausse qu'à la baisse, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et

conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Les prix des produits concernés ont été établis notamment sur la base de cours de devises, de redevances et taxes connues en 2021. En cas de variation de ces données économiques, SEZAME DES VOYAGES se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, à la hausse ou à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, SEZAME DES VOYAGES répercuter aux clients, le cas échéant, le

montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière.

En cas de hausse des prix supérieure à 8% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, SEZAME DES VOYAGES informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception au plus tard 21 jours avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté (a) d'annuler le Contrat sans frais par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 7 jours maximum suivant l'envoi de l'information ou (b) d'accepter la modification de prix et, de fait, du Contrat.

3 RESERVATION ET REGLEMENT

3.1 RESERVATION

L'acceptation de l'ensemble des conditions de vente et d'assurance (pour les clients souscrivant une assurance) est obligatoire pour toute réservation.

Le fait de cocher la case correspondante ou de signer le bulletin d'inscription vaut acceptation.

Conformément à l'article 1127-1 du Code Civil, la page de paiement permet de relire l'intégralité de la réservation, ainsi que les informations saisies ou sélectionnées par le client. Le client peut revenir aux formulaires précédents pour corriger ses sélections ou sa saisie. Le renseignement des informations de paiement, la validation des informations et l'affichage de la confirmation concluent le contrat de vente et la réservation.

Un courrier électronique de confirmation est envoyé au client indiquant le récapitulatif de la réservation. En application des dispositions des articles L 211-1 II et R 211-3-1 du Code du Tourisme, la confirmation de commande adressée attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre SEZAME DES VOYAGES et le client.

S'agissant des réservations en demande ou en « request » : La plupart des produits proposés sur le site www.sezamevoyages.fr sont disponibles et réservables. A certaines périodes certains voyages ne sont pas immédiatement disponibles et réservables et doivent faire l'objet d'une demande (request) auprès de l'Organisateur. La réservation est indiquée comme étant « en demande » ou « en Request ». Il s'agit d'un engagement de la part du client. L'inscription est ferme et définitive dès lors que la confirmation de disponibilité est donnée par l'Organisateur sur le prix et les conditions présentées sur l'offre acceptée par le client. Le numéro de votre carte de crédit doit donc être fourni en garantie de la demande. Mais, vous ne serez débité que lors de la confirmation de votre voyage, laquelle intervient en général au cours des 72 heures après la date de votre demande de réservation. La confirmation d'inscription sera adressée au client par courrier postal ou électronique. En cas de refus de confirmation par l'Organisateur, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés

(hors week-ends et jours fériés) après inscription, le client est alors libéré de tout engagement vis-à-vis de cette inscription.

3.2 REGLEMENT

Les règlements peuvent être effectués par les moyens suivants : espèces au guichet de notre agence, carte bancaire (Visa, MasterCard, American Express), chèque, chèque vacances.

A la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, un acompte égal à 30% minimum du montant total du prix du voyage est payé par le Client (sauf mention contraire et ventes spéciales). Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour toute commande effectuée moins de 35 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé. Les paiements sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Les dispositions de cet article ne sont pas applicables aux ventes spécifiques, spéciales, promotionnelles ou privées. En cas d'émission anticipée, afin de garantir le tarif aérien, il pourra être demandé un acompte couvrant le montant des billets.

4 TRANSPORT AERIEN

SEZAME DES VOYAGES, ou l'Organisateur du Voyage informe le Client, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur susceptible de réaliser le ou les transports considérés. Ces informations sont données à titre indicatif et sous réserve de modifications.

Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus sont communiqués au Client en temps utile, avant le départ, lors de l'envoi des documents de voyage, mais demeurent cependant susceptibles de modification jusqu'au jour du départ.

Si, suite au retard de vol générant une arrivée tardive sur place ou si les horaires d'arrivée à l'hôtel sont prévus après les horaires de repas, particulièrement pour les vols de nuit, certaines prestations (en particulier le repas du soir) ne peuvent pas, ou partiellement, être assurées par l'hôtelier, aucun remboursement ne sera effectué par SEZAME DES VOYAGES.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météorologie...), des retards aériens peuvent avoir lieu, et aucune indemnisation autre que celle prévue par la législation en vigueur ne pourra être accordée, quelles que soient les conséquences professionnelles ou personnelles occasionnées.

Si le vol prévu pour effectuer le préacheminement ou le post-acheminement est annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer le transport par tout

autre moyen.

SEZAME DES VOYAGES conseille au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances et d'éviter de prendre tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

Lorsque les pré et post acheminements ont été achetés directement par le client, l'Organisateur décline toute responsabilité en cas de retard ou annulation ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat. Dans ce cas les pré et post acheminements ne seront pas remboursés par SEZAME DES VOYAGES.

La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par ce même avion.

La mention « Départ Province Offert » signifie que le voyage au départ d'une ville de province est au même tarif que le départ de Paris aux mêmes dates, et, dans la limite des stocks disponibles. Le départ de Province s'effectuera sur une compagnie régulière ou TGv Air, ou autocar, via Paris ou directement de Province. En aucun cas le client ne saurait prétendre au remboursement de ses préacheminements pour Paris.

La responsabilité du transporteur est régie par les conditions énoncées sur le billet du Client et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

Le Client est informé que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code («code share») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

Le voyageur doit respecter les indications stipulées concernant les horaires de vol et doit être présent à l'aéroport au minimum 2 heures avant le décollage prévu pour les vols domestiques et 3h pour les vols internationaux.

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols internationaux et domestiques, et selon les compagnies et/ou les types de vols. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

5 DUREE DE SEJOUR

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en) intégralement consacrée(s)

au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards. En cas de prolongation de séjour (ex: en raison d'un vol matinal) les nuits supplémentaires seront pris en charge par SEZAME DES VOYAGES mais les repas supplémentaires resteront à la charge des clients. Une arrivée tardive dans une journée prévue libre au programme ne donne droit à aucun remboursement ou dédommagement.

Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

6 PRESTATIONS TERRESTRES

Le nombre maximum de participants pour les circuits publiés sur le site Internet de SEZAME DES VOYAGES n'est pas contractuel, nous nous faisons une règle de le respecter, mais il peut être exceptionnellement dépassé. Le maximum de participants indiqué correspond au nombre maximum de personnes partageant le même bus et pris en charge par le même guide. Cette mention ne concerne en aucune façon le nombre de personnes sur les sites, les restaurants et les hôtels et autres moyens de locomotion utilisés pendant le programme du circuit (vol intérieur, bateau, transport public).

Il n'existe pas à ce jour de classification hôtelière internationale. Le système d'étoiles est purement français.

Notre classification sous forme d'étoiles est donc basée sur les prestations offertes ainsi que sur l'appréciation de notre service qualité. En cas d'indisponibilité dans les hôtels cités nous nous chargerons de réserver un hôtel de catégorie similaire sélectionné par nos soins. Les hôtels des circuits ne sont pas toujours situés en centre-ville.

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient généralement que les chambres sont libérées à 12 heures et occupées à partir de 14 heures. Une mise à disposition en dehors de ces horaires peut générer un paiement non compris dans notre tarification.

Les chambres individuelles peuvent comprendre un lit pour une personne, et font l'objet d'un supplément. Les Chambres doubles sont prévues soit avec 2 lits (Twin) soit avec un lit double, moins fréquent et la configuration ne peut être garantie à la réservation. Les chambres triples ou quadruples, quand elles existent, sont généralement des chambres doubles & lits d'appoints, très rudimentaires et bien moins confortables qu'un vrai lit.

En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les

réveillons, incomparables aux réveillons tels que nous les concevons en France. Les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer selon la végétation ou la configuration de l'hôtel. Seule l'appellation «Vue Mer» offre cette garantie, mais elle peut n'être que partielle. Les descriptifs et photos de la Brochure et du Site ne sont pas contractuels, le tarif annoncé est toujours relatif à la chambre standard ou la 1ère catégorie. Pour les circuits, la pension complète débute généralement le matin du lendemain de l'arrivée sur place et se termine au petit déjeuner le dernier jour sur place. En cas de vol matinal et en raison de contraintes horaires d'enregistrement et de contrôle sécurité, le petit-déjeuner sera pris à bord de l'avion. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays. Un guide local officiel peut remplacer à certaines étapes votre guide habituel. Le guidage peut s'effectuer par plusieurs guides locaux qui changent au gré des régions ou des sites. Il existe divers types de transferts (regroupé : dessert plusieurs hôtels ; privé : pour un seul dossier ; public : navette ou transport public). Ils peuvent s'effectuer sans assistance. Les chauffeurs ou transféristes ne parlent pas le français le plus souvent. Les transferts, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues sans prestations hôtelières par SEZAME DES VOYAGES. Toute prestation non utilisée par le client est non remboursable.

7 MODIFICATION ET ANNULATION

7.1 A l'initiative de SEZAME DES VOYAGES

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à SEZAME DES VOYAGES au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint SEZAME DES VOYAGES à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par l'organisateur ou par son agence d'inscription, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé 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 dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée. Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients peut entraîner l'annulation du voyage par SEZAME DES VOYAGES, sans indemnité ni pénalité et contre remboursement des

sommes versées, le Contrat étant réputé n'avoir jamais existé. SEZAME DES VOYAGES en informe les participants restants par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au plus tard 21 jours avant le départ. Le cas échéant, SEZAME DES VOYAGES pourra néanmoins proposer aux participants restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants. Ce qui précède s'applique également aux pré-tours ou extensions prévus avec un minimum de participants ; toutefois, dans le cas d'un circuit ou croisière en départ garanti, l'annulation du pré-tour ou de l'extension par manque de participants ne peut entraîner l'annulation dudit circuit ou croisière par le client. Un parcours en avion, en bateau ou en train prévu dans l'itinéraire peut, pour des raisons de force majeure ou du fait d'un tiers étranger à la prestation, être remplacé par un trajet routier (ou inversement), sans donner lieu à un quelconque dédommagement. SEZAME DES VOYAGES peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 30 jours avant la date du départ.

7.2 A l'initiative du Client

Conformément à l'article L221-28-12 du Code de la Consommation applicable en matière de contrats conclus à distance et hors établissement, les prestations touristiques proposées par SEZAME DES VOYAGES ne sont pas soumises au droit de rétractation. Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais communiqués. Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée à SEZAME DES VOYAGES par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, au 04 91 00 30 30 et/ou à contact@sezamevoyages.fr. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après. SEZAME DES VOYAGES transmettra par courrier électronique, toute acceptation de la demande d'annulation et le montant des frais y afférant, avec un lien permettant le paiement en ligne de ces frais. Après le règlement des frais correspondant, vous recevrez par courrier électronique une confirmation de l'annulation. L'absence de courrier électronique de confirmation émis par SEZAME DES VOYAGES implique que l'annulation n'a peut-être pas été prise en compte. Il appartient donc au voyageur dans tous les cas de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation d'annulation. Sont considérés comme des annulations, les demandes du Client de modification de la ville de départ, la destination, l'hôtel. Il en est de même du défaut d'enregistrement au lieu de départ et du

défaut de paiement par le Client de l'intégralité du prix des prestations au plus tard 30 jours avant le départ.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs, notamment en cas de programme en privatif.

Le Client peut souscrire des contrats d'assurance susceptibles de couvrir les conséquences financières de l'annulation du Contrat.

Sauf indication contraire convenue par écrit dans le Contrat, toute demande du Client de modification ou correction des noms, prénoms et/ou titres de civilité pourra intervenir avant la date de départ moyennant le règlement des frais de gestion et de modification.

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client (y compris pour cause de maladie ou accident en cours de voyage) ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité de la part de SEZAME DES VOYAGES ou de l'Organisateur du Voyage. Aucune attestation de prestation non consommée ne sera fournie dans le cadre d'un forfait touristique.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant ces événements, il devra se conformer aux modalités définies dans la police d'assurance qui lui aura été remise.

8 REMBOURSEMENT DES TAXES AERIENNES

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Client dans un délai de 30 jours.

9 CESSIION DU CONTRAT

Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, 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 voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge). Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer l'agent de voyages de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant la date de début du voyage ou séjour ou au plus tard quinze jours avant la date de départ s'il s'agit d'une croisière. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire. La cession entraîne dans tous les cas des frais d'intervention de 59 euros minimum par personne, ainsi que les frais de cession supplémentaires facturés par la compagnie aérienne. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En cas de transport aérien par vol régulier,

dès lors que des billets sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes. Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions du présent article ne peuvent trouver application.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

10 RESPONSABILITE

Le détaillant (SEZAME DES VOYAGES) et l'Organisateur (le Producteur) sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, SEZAME DES VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de SEZAME DES VOYAGES ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. SEZAME DES VOYAGES ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. SEZAME DES VOYAGES conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport 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 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de SEZAME DES VOYAGES ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par SEZAME DES VOYAGES ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de

bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. 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 SEZAME DES VOYAGES 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 l'interruption de son séjour.

11 ASSISTANCE A DESTINATION ET SERVICE APRES VENTE

Pour le bon déroulement du voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité, le client bénéficie à destination d'une assistance 7 jours/7, aux coordonnées du contact précisé sur votre contrat de voyage et rappelé dans votre carnet de voyage. Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais. A ce titre, SEZAME DES VOYAGES recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par téléphone ou par écrit auprès du représentant/réceptif local de l'Organisateur toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer SEZAME DES VOYAGES notamment par le mail : contact@sezamevoyages.fr, ou selon les coordonnées communiquées sur les documents de voyage par l'Organisateur. En cas de non-conformité, il sera proposé aux clients des alternatives appropriées. Aucune dépense engagée par les clients, de manière unilatérale et sans l'accord préalable de SEZAME DES VOYAGES ou de ses représentants, ne donnera lieu à remboursement ou indemnités. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place aura une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Toute réclamation devra être transmise à l'organisateur, accompagnée des pièces justificatives et du n° de dossier, dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. SEZAME DES VOYAGES s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Selon les dispositions des conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que du Règlement européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie aérienne est responsable des

préjudices causés par les retards ou annulations. Les passagers concernés peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>). SEZAME DES VOYAGES n'est pas responsable en cas de perte ou de vol commis dans les hôtels ou les autocars. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et 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 et pendant le séjour. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, électroniques (...). Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

12 FORMALITES ET MINEURS

Les formalités administratives figurant sur le site de SEZAME DES VOYAGES s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, SEZAME DES VOYAGES attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.rapidvisas.com et www.pasteur.fr. Les brochures des Producteurs ou le site de SEZAME DES VOYAGES fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les informations peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées en agence ou, si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client, par téléphone ou par courrier.

Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement ou dédommagement, sauf les taxes aéroportuaires.

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation

parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

13 DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à SEZAME DES VOYAGES, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations

seront communiquées aux partenaires de SEZAME DES VOYAGES, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à SEZAME DES VOYAGES – RGPD – 27 Rue Breteuil 13006 Marseille, rgpd@sezamevoyages.fr La politique de SEZAME DES VOYAGES en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible sur sezamevoyages.fr – Politique de Confidentialité. SEZAME DES VOYAGES informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage

téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

14 LOI APPLICABLE

Le Contrat et ses suites sont soumis à la loi française.

15 ASSURANCE VOYAGE

Aucune assurance n'est incluse dans les tarifs, sauf mention particulière. Nous conseillons fortement la souscription d'une assurance annulation, responsabilité civile, maladie et accident. Les assurances peuvent être proposées par l'intermédiaire de SEZAME DES VOYAGES.

Les primes d'assurance ne font pas partie du prix du voyage et sont à payer lors de la souscription de l'assurance. Il n'est pas possible de renoncer à un contrat d'assurance.

16 RECAPITULATIF DES FRAIS

En l'absence de conditions particulières précisées expressément dans le Produit ou lors de la vente, qui seraient celles de l'Organisateur, ou Producteur,
les barèmes suivants s'appliquent par défaut :

Frais de modification et d'annulation du fait du voyageur *

En cas d'annulation, le montant des assurances n'est jamais remboursable.
La majorité des compagnies ne remboursent pas l'intégralité des taxes et surcharges : seules les taxes d'aéroport sont remboursées.

Conditions classiques, à la carte ou Sur mesure :

- Annulation à plus de 60 jours avant la date de départ : 25% du dossier TTC avec 250 € de frais d'intervention minimum par personne (quelle que soit la date d'annulation)
 - de 60 à 46 jours avant la date de départ : 40% du dossier TTC**
 - de 45 à 21 jours avant la date de départ : 60% du dossier TTC**
 - de 20 jours à 8 jours avant la date de départ : 85 % du dossier TTC**
 - de 7 jours à 3 jours avant la date de départ : 95 % du dossier**
 - moins de 3 jours avant la date de départ et le jour du départ : 100% du dossier
 - Non présentation le jour du départ : 100% du dossier
- ** avec 250 euros de frais minimum par personne

Si votre dossier inclut un tarif aérien soumis à des conditions restrictives (promotions, réservation/émission simultanées), l'annulation des vols est soumise aux conditions particulières de la compagnie aérienne et dans certains cas, les billets émis sont non modifiables et non remboursables.

Conditions spéciales :

Ventes ou Opérations spéciales à durée limitée ou privées :

Les ventes ou opérations spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées bénéficient de conditions particulières de vente communiquées lors de la vente.
Les promotions, offres spéciales et de dernières minutes sont non rétroactives, non cumulables et soumises à conditions. Les tarifs affichés tiennent déjà compte des remises. Les remises s'appliquent à une date, un aéroport de départ (ou sans transport) et une classe tarifaire précis. Les offres sont valables dans la limite des disponibilités et sur une période donnée.
En l'absence de conditions expresses le barème suivant s'applique :

- Annulation à plus de 45 jours avant la date de départ : 60% du dossier TTC**
 - de 45 à 15 jours avant la date de départ : 80% du dossier TTC**
 - moins de 15 jours avant la date de départ : 100 % du dossier TTC**
- ** avec 250 euros de frais minimum par personne

Si votre dossier inclut un tarif aérien soumis à des conditions restrictives (promotions, réservation/émission simultanées), l'annulation des vols est soumise aux conditions particulières de la compagnie aérienne et dans certains cas, les billets émis sont non modifiables et non remboursables.

Frais spécifiques Séjour à la carte ou Flex :

- Annulation ou Modification à plus de 30 jours : 60% du dossier TTC**
 - Entre 30 et 8 jours avant l'embarquement : 80% du dossier TTC**
 - Entre 7 et 3 jours avant l'embarquement : 95% du dossier TTC**
 - Moins de 3 jours avant l'embarquement : 100% du dossier TTC**
- ** avec 250 euros de frais minimum par personne

Frais spécifiques aux Croisières :

- Paiement : solde 60 jours avant le départ.
- Annulation à 120 jours et plus : 10% du dossier **
 - Entre 119 et 90 jours avant l'embarquement : 15% du dossier **
 - Entre 89 et 60 jours avant l'embarquement : 25% du dossier **
 - Entre 59 et 30 jours avant l'embarquement : 50% du dossier**
 - Moins de 30 jours avant l'embarquement : 100% du dossier**
- ** avec 250 euros de frais minimum par personne

***Autres Frais :**

Des frais supplémentaires sont susceptibles d'être répercutés au client : certains frais liés à certains transporteurs, hôtels, croisières, trains ou prestataires (signalés à la réservation) imposent des conditions plus restrictives en cas d'annulation, notamment en fin d'année et lors de fêtes nationales, et pour les voyages sur-mesure. Frais de changement de titre, nom et prénoms auprès des compagnies aériennes :

- Jusqu'à 7 jours du départ = 250 € par personne
- Moins de 7 jours avant le départ = frais d'annulation (voir ci-dessus).

Attention, les erreurs de noms et/ou d'orthographe des noms sont considérées par la plupart des compagnies aériennes comme un changement de nom et sont soumis aux mêmes conditions

Frais de prestations terrestres sans transport : 69 € par dossier



Frais de séjour libre ou de retour différé : 50€ par personne en plus du montant du surcoût vol éventuellement applicable

Frais de Modification avant le départ (en cas de demande de modification sur une commande déjà confirmée), ou sur place, des prestations hôtelières ou du vol retour (en cas de demande de modification des prestations hôtelières ou aériennes effectuée sur place par le client) : 69€ par dossier

Frais d'intervention du service transport : 69 € par dossier

Frais de modification du plan de vol : 50€ par personne en plus du montant du surcoût vol éventuellement applicable

Frais d'attribution de siège : Selon la politique de la compagnie aérienne avec laquelle vous voyagez, le choix d'un siège est souvent

payant. Les passagers peuvent choisir leur siège lors de la réservation moyennant un supplément : 25 €/passager/voyage A-R + Frais supplémentaires selon tarifs de la compagnie aérienne (ex : EMD) .

Les Frais d'attribution de siège sont OFFERTS pour tous les passagers en classes AFFAIRES et PREMIERES.

Le choix d'un siège demeure gratuit pour tous, lors de l'enregistrement en ligne, avant le départ du vol, et à l'aéroport (et selon disponibilités).

17 DIVERS

SEZAME DES VOYAGES est membre des Entreprises du Voyages (EDV), et de l'association professionnelle de solidarité du tourisme (APST).