

Conformément à l'article R-211-12 du Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme, dont le texte est ci-dessus reproduit ne sont pas applicables lorsque ces prestations n'entrent 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 R211-5 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, 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 R211-5 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.

VISTA VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie Hiscox, 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

#### Article R211-3

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 R211-3-1

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 R211-4

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 R211-5

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 R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou le voyage 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 R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix
  - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.
- Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13<sup>ème</sup> de l'article R. 211-4.

Paraphe

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### 1/ Réservation et Contrat :

Le contrat établi reprendra tous les éléments du voyage ; prix, date, prestation. La réservation ne sera effective qu'à réception du double signé et accompagné d'un acompte de 30%.

Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué au plus tard un mois avant la date de départ.

La nature du droit conféré au client par ce versement est variable ; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; elle dépend du type de voyage choisi.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt, de ce fait, les frais d'annulation prévus par les conditions fixées dans le paragraphe 4-B « Frais d'Annulation ».

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

En cas d'inscription tardive, les prix peuvent être majorés par rapport aux conditions du contrat et les frais s'y référant seront à la charge du client et les documents de voyage pourront être remis aux clients sur place.

En aucun cas les documents de voyages ne seront remis sans que le montant du voyage soit entièrement réglé.

Concernant le règlement en chèques vacances, celui-ci ne pourra être remboursé en numéraire mais fera l'objet d'un avoir.

**En cas de retard de paiement**, une pénalité de retard égale à trois fois le taux de l'intérêt légal sera appliqué (le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de l'émission de la facture). En sus des indemnités de retard, toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

### 2/Cession du contrat

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 30 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client :

- de 60 jours à 45 jours avant le départ : 100 €/pers
- de 45 à 30 jours avant le départ : 153 €/pers

Dans certains cas, sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés.

### 3/Prix et Révision :

Les prix communiqués sont calculés forfaitairement, incluant exclusivement l'ensemble des prestations décrites dans le contrat, et ont été établis sur la base des conditions économiques en vigueur à la date de la signature du contrat.

Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières ; si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu (sauf si cela entraîne la suppression de prestations prévues au programme).

Conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, Vista Voyages se réserve le droit de modifier les prix qui ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- \* Coût de la vie (TVA ...)
- \* Coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- \* Redevances et taxes (atterrissage, survol, embarquement, débarquement dans les ports et aéroports)
- \* Taux de change appliqués aux voyages et séjours
- \* Taxes de séjour et tarifs hôteliers
- \* Nombre de participants inférieur au minimum requis stipulé au contrat

Pour les voyages ou séjours concernés par la présente clause de révision des prix, en cas de modification significative de l'une ou de l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente.

En ce cas : la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix. Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera, sauf précision indiquée, sur le montant total de nos prix.

Si le nombre de participant n'est pas atteint pour avoir le prix de base, le voyage peut se réaliser avec une augmentation de tarif, prévue dans le descriptif ou précisé ultérieurement au client.

### 4/Modification / Annulation :

#### A-Modification

Est considéré comme modification, tout changement n'altérant pas le déroulement et/ou la réalisation du voyage, tel qu'initialement prévu au contrat. Toute modification apportée au contrat entraînera la perception de frais de dossiers.

Toute modification du voyage tel que prévu au contrat, apportant un changement de nom et/ou un changement altérant le déroulement et/ou la réalisation du voyage, entraînera la perception de frais d'annulation prévus au paragraphe 4-B « Frais d'Annulation ».

De même le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. Toutefois, une augmentation de prix peut permettre le départ.

#### B- Frais d'annulation Groupes/Individuels

Compte tenu de notre engagement auprès de nos prestataires, l'annulation partielle ou totale du voyage entraînera des frais d'annulation selon le barème ci-dessous :  
Sauf clause spécifique précisée sur le contrat de voyage à la rubrique conditions d'annulation.

##### a) Annulation Totale du groupe :

Plus de 30 jours avant le départ : l'acompte de 30% sera retenu par l'agence VISTA VOYAGES.  
Moins de 30 jours avant le départ : il sera retenu 100% du montant du voyage.

##### b) Annulation Partielle du groupe

- Plus de 30 jours avant le départ : 30 % du forfait de base
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 50 % du forfait de base
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 75 % du forfait de base
- Moins de 8 jours avant le départ/no show: 100% du forfait de base

Les options, réajustements de taxes, devises, les assurances, les suppléments single, seront rajoutés en intégralité aux frais d'annulation.

Pour tout billet émis avant le départ (avion, train, place de spectacle), 100% du prix sera rajouté aux frais d'annulation. Une fois réservées et payées, les places de spectacles sportifs ou culturels ne sont pas remboursables.

Au-delà de 20% d'annulation du nombre de personnes, le barème d'annulation totale sera appliqué.

### Conditions particulières :

Concernant les croisières ou autre cas particulier, les frais d'annulation pourront être spécifiés sur le contrat de voyage.

#### c) Annulation ou report du groupe en cas de

##### Circonstances Exceptionnelles et Inévitables (CEI)

En cas d'annulation ou report de votre séjour pour motif CEI, des frais de gestion seront facturés à hauteur de 100 € / pax.

### 5/ Annulation du fait de l'agence

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si la modification ou l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, notamment en cas de décalage avancé ou retardé de l'événement sportif du à l'organisateur et à ses impératifs, en cas d' aléas éventuels (fêtes locales, manifestations, grèves, autres cas de force majeure...), des modifications pourront alors être proposées.

### 6/ Conditions Climatiques

Certaines prestations et activités sportives sont soumises à l'obtention de bonnes conditions climatiques pour leur déroulement. L'agence décline toute responsabilité au cas où des conditions climatiques défavorables pouvant mettre en danger sa clientèle ou les compétiteurs d'un événement entraînent la suppression ou la modification de certaines activités prévues, car dans ces conditions l'agence aurait le droit de modifier certaines prestations en essayant dans la mesure du possible de pallier ou de décaler les activités prévues.

### 7/ Transport Aérien

« Conformément aux Conventions de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens internationaux, le transporteur auquel nous avons confié votre acheminement est responsable du dommage résultant d'un éventuel retard, de vol ou d'une avarie (destruction, perte) causé par vos bagages, selon les plafonds édictés par ces Conventions et repris dans les Conditions de Transport annexées à votre billet. En outre, la réglementation européenne applicable (Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004) vous permet, en cas de retard important, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge et une indemnisation, que votre vol soit régulier, affrété, sec ou inclus dans un forfait. Un avis en zone d'embarquement vous informe de vos droits en la matière et en cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous y sera remise. »

### Conditions particulières aux Vols Spéciaux :

Les conditions d'affrètement des avions spéciaux nous obligent à rappeler que toute place abandonnée aller ou retour pour quelque cause que ce soit ne peut être remboursée, même dans le cas de report d'une date à une autre. L'abandon d'une place sur vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement intégral du prix du passage au tarif officiel. Les conditions prévues pour les voyages "charter" seront appliquées également dans le cas de voyage prévu en groupe sur des vols réguliers si l'annulation du passager remet en cause les conditions accordées aux participants.

Nos départs en vols spéciaux (charters) sont réalisables avec un minimum de participants. Dans le cas où le minimum requis au départ d'une ville n'est pas atteint, nous nous réservons le droit de modifier le type d'appareil, de regrouper les participants sur une même escale ou d'effectuer des escales à l'intérieur de l'hexagone ou, éventuellement, de les acheminer par vols réguliers. D'autre part, pour raisons techniques, climatiques ou autres, indépendantes de notre volonté, nous ne pouvons garantir que l'aéroport de retour sera le même que celui du départ. Dans ce cas, les éventuels frais de taxi, navette, parking et hôtel restent à la charge de nos clients. Dans le cas des vols charter, les horaires de ceux-ci sont déterminés dans les 48 heures précédant le départ. Les vols peuvent s'effectuer de jour comme de nuit, le premier et le dernier jour du voyage étant consacré au transport. L'organisateur n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, il ne saurait être tenu pour responsable en cas de départ tardif et/ou de retour matinal le dernier jour. En particulier, le départ pouvant avoir lieu tard en soirée, la date effective de départ peut être celle du lendemain. Les horaires vous seront communiqués sur votre convocation aéroport dans les 48 heures précédant le départ. Chaque passager est tenu de reconfirmer son vol 72 heures ou plus tard avant son retour auprès de notre représentant local. Les horaires de retour définitifs vous seront communiqués par notre représentant local dans les 48 heures précédant le retour.

\* Les compagnies aériennes utilisées ont toutes reçu les autorisations requises par les autorités compétentes de l'aviation civile.

\* L'homologation et le classement touristique des modes d'hébergement correspondent à la réglementation ou aux usages du pays de destination.

### 8/ Pré et Post Acheminement de Province

Les Pré et Post Acheminement (avion, car ou train) sont dépendant des dispositions horaires des Compagnies Aériennes effectuant les vols internationaux. Si celles-ci venaient à modifier leurs horaires, engendrant des frais tels que : hébergement, transferts, inter aéroports ou autres..., ces mêmes frais seront à la charge du client.

### 9/ Hôtellerie

La liste des hôtels retenus ne pouvant être définitivement fixée lors de la signature du présent contrat, il est mentionné uniquement ici, la catégorie d'hôtels prévus; les parties se sont entendues sur le fait que, par catégorie d'hôtel, il convient d'entendre cette notion par référence aux catégories existantes dans le pays visité.

Sauf indication contraire, les chambres sont généralement prévues à deux lits et éventuellement trois lits. Nos tarifs sont calculés, sauf avis contraire, sur la base de chambres doubles.

**Chambre individuelle (disponible en proportion réduite)**: toute personne voyageant seule se verra logée en chambre individuelle et devra s'acquitter d'un supplément mentionné dans le présent contrat.

**Chambre double** : les hôtels de chaîne et de certains pays étrangers ne possèdent pas de chambre avec 1 grand lit pour couple. Dans ce cas il vous sera affecté une chambre pour 2 personnes comportant 2 lits d'une place.

**Chambre triple** : dans beaucoup d'hôtels, ces chambres sont de moindre confort, elle correspond généralement à une chambre double avec un lit d'appoint et reste sous réserve de disponibilité à la commande.

### 10/ Formalités, santé et document de police

Les ressortissants français devront être en possession des documents nécessaires au voyage : suivant le cas, carte nationale d'identité, passeport en cours de validité ; si nécessaire, visa et autorisation. Si un participant n'est pas en mesure de satisfaire aux contrôles de police et de douane ou s'il est dans l'impossibilité de prendre le départ par suite de non-présentation des documents exigés au titre des formalités de santé, police, ou administratives, et de ce fait n'est pas autorisé à embarquer ou à poursuivre son voyage, il ne pourra prétendre au remboursement de son voyage ; les frais éventuels seront à sa charge.

**Les ressortissants étrangers** doivent consulter le consulat de la destination choisie et ont la responsabilité d'accomplir, à leur charge, toute formalité spécifique les concernant. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Dans tous les cas, l'accomplissement et le paiement des formalités incombent au client, sauf indication contraire de la part de Vista Voyages .

**Pour les mineurs**, se renseigner auprès des autorités compétentes. Vista Voyages ne peut accepter l'inscription au voyage ou séjour d'un mineur non accompagné et ne peut être tenu pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit à son insu.

L'agence mentionnera au contrat les formalités en vigueur pour le voyage. Les voyageurs peuvent s'informer des formalités de police, douane et santé sur le site internet : [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr).

**COVID-19**: Votre agence vous communiquera lors de l'établissement de votre devis, et les rappellera sur votre contrat, les informations sanitaires connues à date en termes de passe sanitaire, vaccin et tests. L'accomplissement de ces formalités, comme tout autre, demeure à votre charge.

Vista Voyages ne pourra être tenue pour responsable de tout empêchement du voyageur à embarquer ou accéder aux services vendus au contrat et ne pourra procéder à un quelconque remboursement.

### 11/ Assurances

VISTA Voyages précise au client que ses contrats n'incluent pas l'assurance multirisque dont il recommande la souscription. Les conditions de cette assurance sont communiquées au client avant la conclusion du contrat et sont souscrites auprès de MUTUAIDE via le cabinet Assurirco, contrat groupe Multirisque n°5496. Dans tous les cas d'ouverture de dossier d'annulation, la somme de 80 €/pers. correspondant à une partie des frais de traitement du dossier sera facturée.

### 12/ Responsabilité

Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, Vista Voyages est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de service, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, Vista Voyages peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. En effet, Vista Voyages ne pourra être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (notamment les grèves, les intempéries, les catastrophes naturelles, l'interruption des moyens de communications...) du fait d'un tiers, ou de la faute du client (présentation après l'heure de convocation, non respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement...)

En tout état de cause, la réparation des préjudices est limitée aux plafonds des Conventions internationales.

Pour des raisons techniques, Vista Voyages se réserve le droit d'inverser des visites, tout en respectant les prestations prévues au programme. Si en cas de défaillance d'un prestataire pendant le séjour, Vista Voyages se trouvait dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, Vista Voyages ferait son possible pour les remplacer par des prestations équivalentes.

### 13/ Service après vente – Réclamation

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à nos services d'assistance, afin qu'ils puissent le cas échéant apporter une solution au problème posé.

Ou bien, après votre retour, la réclamation doit être adressée dans les 20 jours par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence accompagnée des pièces justificatives.

Après avoir saisi l'Agence et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### 14/ Protection des données personnelles

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de VISTA VOYAGES à l'adresse mail suivante : [rgpd@vistavoyages.fr](mailto:rgpd@vistavoyages.fr). Le demandeur sera tenu de justifier de son identité.

Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par VISTA VOYAGES : [www.vistavoyages.com](http://www.vistavoyages.com).