CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Conditions générales de vente

Régissant les rapports entre les agences et leurs clients. Extrait du décret n°94-490 de juin 1994 en application de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage sou de séjours

Art.95
Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre.
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 le présent titre

Art.96
Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 100 du présent décret ;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13° 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.

Art.97
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 quels éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art.98
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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Le nombre de repas fournis ;
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 100 ci-après ;
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 ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
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, par écrit, 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.

Art.99
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 lettre recommandée avec 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.

Art.100
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art.101
Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art.102
Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Art.103
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.

Conditions particulières de vente

1.-CONFIRMATION DE RESERVATION
La confirmation définitive de cette demande de réservation sera effective à réception d'un acompte élevé à 30 % du forfait global. Le solde sera réglé 45 jours avant la date du départ.
En cas de non règlement dans les délais impartis, le voyage sera considéré comme annulé du fait du client et pénalisé selon les barèmes indiqués dans nos conditions d'annulation. Aucun dossier de voyage ne sera délivré sans règlement préalable de la totalité des factures. La validité du présent contrat est fixée à 15 jours à compter de la date d'expédition. Passé ce délai, les différentes options seront systématiquement annulées.
L'Art du Voyage ne peut être tenu responsable d'une erreur de nom après l'envoi de la facture. En effet, le client s'engage à vérifier les noms indiqués sur la facture émise par l'Art du Voyage.
Il est très important de respecter l'orthographe des noms et prénoms de chaque participant (identique à ceux figurant sur la pièce d'identité avec laquelle l'agent va voyager) car toute modification d'orthographe entraine des frais de modification propres à chaque compagnie aérienne que nous serions dans l'obligation de retranscrire au client.
Pour éviter tout problème d'orthographe de noms ou prénoms, nous invitons le client à nous fournir la copie de la pièce d'identité des participants pour tous les départs à l'étranger.
Art du Voyage ne pourra être tenu responsable si l'un des participants voyage avec une carte nationale d'identité ou passeport périmés. C'est aussi de la responsabilité du participant de vérifier si le pays dans lequel il s'apprête à partir accepte des cartes nationales d'identité périmés de moins de 5 ans pour les cartes périmées délivrées entre le 02/01/04 et le 31/12/13.

2.-PRESTATIONS ET PRIX
A - Prix
Les prix indiqués dans le contrat sont libellés en euros et sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de la signature.
Toute modification de ces conditions, et notamment de la parité monétaire ou des tarifs de transport aérien et en particulier la hausse des taxes d'aéroport obligatoires et les surcharges carburant, peut entraîner un changement de prix. Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix du voyage ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ. D'autre part, nos prix sont basés sur des tranches minimales de participants. En cas de réduction d'effectifs, ART DU VOYAGE se réserve le droit de réviser ces conditions. Enfin, les tarifs étant établis forfaitairement, aucun remboursement ne peut être exigé par un client qui se priverait de son fait de quelque service que ce soit et ce, même en cas de maladie ou d'accident entraînant soit un raccourcissement de la durée de l'activité commandée, soit sa prolongation.
Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans le programme. 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 trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour. Il est à noter que les prestations de nos forfaits (en demi-pension = petit déjeuner et dîner, en pension complète = petit-déjeuner et déjeuner et dîner) correspondent au nombre de nuitées réservées. Par exemple, un forfait de 8 jours/7 nuits en demi-pension comprend 7 petits-déjeuners et 7 dîners. Enfin, aucun remboursement ne sera accordé en cas de modification de services par le client sur place. Nos prix ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ mentionné dans la convocation, ni les services postérieurs, à l'arrivée à l'aéroport de retour, ainsi que les boissons (sauf mention contraire) et les dépenses à caractère personnel.

B - Réservation sans transport
Pour toute réservation sans transport, les frais de dossiers, indépendamment des prestations achetées (transfert, hébergement…) sont applicables en sus : 25 € par personne.
C - Inscription de dernière minute
Toute inscription de dernière minute (J-7 ouvrables) entraînera un supplément de 25 € par dossier correspondant aux frais de communication et aux frais techniques.
D - Retour différé
Un supplément est demandé pour un retour « différé » modifiant la commande initiale (suivant le même barème que pour la modification du nom d'un passager – voir 3 – Modification).

3.-MODIFICATION
Toute modification de la commande initiale à moins de 30 jours du départ sera considérée comme une annulation.
Toute modification du nom d'un passager (qui correspond à une annulation remplacée) entraînera des frais propres à chaque compagnie aérienne.
Après le départ, les frais résultants de toute modification non autorisée par l'agence seront en totalité à la charge du client qui ne pourra prétendre à aucun remboursement.

4.-ASSURANCES
A - Assurance assistance rapatriement
ART DU VOYAGE a souscrit auprès de la compagnie MUTUAIDE ASSISTANCE une convention d'assistance N°4636 couvrant les participants dans le cas de maladie ou blessure survenant pendant la durée de leur voyage avec notamment le rapatriement médical de l'assuré, de son conjoint et des enfants (à charge fiscalement), l'avance des frais médicaux, l'avance de caution pénale et de frais d'avocat. Voir montant et conditions dans le fascicule fourni sur demande.
B - Garantie annulation
Afin de garantir vos clients, nous leur suggérons de souscrire une garantie annulation d'un montant de 2.5 % du forfait total. Cette garantie doit être souscrite au moment de la signature du contrat et du versement du 1er acompte.
En cas de souscription de cette garantie annulation, la totalité du séjour sera remboursé sauf le montant de la garantie annulation et les frais de dossier (0€ à 100€ par personne, selon le motif). Un certificat médical ou tout autre justificatif devra être impérativement fourni (voir paragraphe à cet effet).

5.-ANNULATION
L'annulation d'une inscription entraîne les frais suivants :
- annulation intervenant à plus de 120 jours avant le départ : 5 % du montant du voyage
- entre 119 et 100 jours : 15 % du montant du voyage
- entre 99 et 60 jours : 30 % du montant du voyage
- entre 59 et 30 jours : 50 % du montant du voyage
- entre 29 et 15 jours : 75 % du montant du voyage
- entre 14 au jour du départ : 100 % du montant du voyage
-- interruption de voyage : aucun remboursement

Ces frais sont calculés par personne (sauf pour les formules locatives seul où ils sont calculés par dossier.

6.-TARIFS ADULTES ET REDUCTIONS ENFANTS
Nos prix s'entendent en chambres à 2 lits. Les réductions prévues s'entendent aux seuls enfants (de 2 à moins de 12 ans à la date du départ) logés en lit(s) supplémentaire(s) dans une chambre occupée par 2 adultes. Concernant les bébés (moins de 2 ans à la date du départ) les prestations et le berceau sont à régler sur place (en supplément).

7.-SUPPLEMENT CHAMBRE INDIVIDUELLE
Le nombre de chambres individuelles étant limité généralement à 10 % du nombre de participants, l'accord de l'agence est impératif avant toute confirmation au client.
Un supplément est obligatoirement exigible pour tout participant qui ne peut être logé qu'en chambre individuelle.
Nota bene : les chambres individuelles ne sont généralement ni les plus confortables ni les mieux situées bien qu'elles fassent l'objet d'un supplément de prix. Quant aux chambres triples ou quadruples, ce sont la plupart du temps des chambres doubles permettant **1 ou 2 lits d'appoint.** Elles sont, de plus, toujours extrêmement limitées en nombre.

8.-TRANSPORT EN AUTOCAR
ART DU VOYAGE veille au bon déroulement du voyage, sans toutefois être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. Toute réduction du groupe supérieure à 5 % de l'effectif global entraînera une augmentation tarifaire concernant la partie transport.

9.-TRANSPORT AERIEN
ART DU VOYAGE veille au bon déroulement du voyage, sans toutefois être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. En particulier aucun remboursement ou indemnisation ne pourra intervenir au cas où les horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes ou terrestres entraîneraient un écourtement de voyage, des frais supplémentaires tels que la nuit d'hôtel ou encore la prolongation du voyage. Il en va de même en cas de retard ou d'annulation du fait du transporteur. Cette modification ne constitue pas une annulation de notre fait et n'ouvre donc pas droit à une annulation sans frais de la part du souscripteur. Néanmoins, ART DU VOYAGE s'efforcera de rechercher et de proposer les meilleures solutions possibles.
Pour certains des voyages, le transport aérien est assuré par charters. Les plans de vols et les horaires sont connus à la dernière minute (environ une semaine avant le départ). Certains vols peuvent s'effectuer de nuit (départ tardif le 1er jour et retour matinal le dernier jour). Dans tous les cas, l'Art du Voyage ne peut être tenu responsable des retards éventuels. L'aéroport de retour peut être différent de celui de l'aller.

10.-CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AUX VOLS SPECIAUX
1 - Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement intégral du prix du passage au tarif officiel. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, ART DU VOYAGE se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur d'autres vols, ainsi que le type d'appareil. Une telle modification ne s'effectuerait qu'avec un préavis d'au moins 2 jours et ne saurait avancer ou retarder la date du vol prévu de plus de 24 heures. De plus en plus en raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques ou autres) des retards peuvent avoir lieu. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.
Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2008, ART DU VOYAGE informera ses vacanciers de l'identité des compagnies aériennes dans la mesure du possible. Cette identité peut être modifiée et sera confirmée au plus tard 8 jours avent le départ et figurera sur la convocation de départ.
2 - les enfants (2 à 11 ans révolus) paient place entière sur vol spécial. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés ne sont pas acceptés.
3 - les bébés (0 à 2 ans) n'occupent pas de siège et paient 46 ∈ pour l'aller-retour (tarif reconfirmé à la réservation). Prestations et berceau à régler sur place (en supplément).

11.-BAGAGES
Une franchise de 15 à 23 Kg de bagages, selon les compagnies aériennes, est allouée à chaque participant dans l'avion.

12.-DESCRIPTION ET RESPONSABILITE
La description des itinéraires, des prestations sur place est établie selon les éléments en notre possession au moment de l'édition de nos documents. Toute modification portée à notre connaissance avant le départ vous sera transmise. Il peut arriver que nous soyons amenés, pour des raisons indépendantes de notre volonté, à changer les hôtels mentionnés. Dans ce cas, le nouvel hôtel proposé sera de même catégorie ou de catégorie supérieure. Nous tacherons d'en informer le client avant le départ. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé. De même, dans certains pays, le déroulement des circuits peut être modifié de sens mais le contenu sera respecté (visite et étapes). Les descriptifs des séjours proposés sont établis avec soin. Toutefois, ils n'ont pas de valeur contractuelle et nous ne saurions être tenus pour responsables de certaines modifications opérées après parution de la brochure (exemple : piscine fermée pour travaux). Pour des raisons indépendantes de sa volonté, ART DU VOYAGE peut être amené à annuler un séjour ou voyage. Dans ce cas, le remboursement des sommes correspondantes versées, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, dégage ART DU VOYAGE de toutes responsabilités lorsque l'annulation est imposée par :
- des circonstances de force majeure
- la sécurité des voyageurs
Cette annulation ne pourra intervenir moins de 21 jours avant la date de début de séjour (article 3 de l'arrêté interministériel du 14 juin 1982). ART DU VOYAGE proposera le même produit à une autre période ou un produit différent à la même période. En cas de refus de cette proposition, le client pourra annuler sa réservation sans indemnité d'annulation. ART DU VOYAGE agit en qualité d'intermédiaire entre le client d'une part et les différents prestataires d'autre part, hôteliers, transporteurs, agents de voyages à l'étranger. De ce fait, ART DU VOYAGE ne pourra être tenu pour responsable de toute avarie ou accident intervenant du fait d'un prestataire qui en tout état de cause conserve les responsabilités propres à son activité selon la législation en vigueur dans le pays.

13.-CONVOCATION - DOCUMENTS DE VOYAGE
Le client ne se présentant pas aux heures et lieux de rendez-vous fixé par l'agence de voyage ou ne fournissant pas les pièces nécessaires à la réalisation de son voyage (passeport, carnet de vaccinations, visas...) ne pourra prétendre à aucun remboursement. Nous précisons à ce sujet que les renseignements que nous fournissons sur les formalités s'adressent aux personnes de nationalité française et sont purement indicatifs, ceux-ci pouvant être modifiés par les autorités après l'impression de nos documents. Le client est donc tenu de se renseigner auprès des autorités compétentes avant son départ. De même, ART DU VOYAGE dégage sa responsabilité en cas de défaut d'enregistrement occasionné par un retard de prédécheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle qu'en soit la cause.

14.-LISTE DES PASSAGERS
Une liste devra être communiquée à l'agence dès la signature du contrat. Toute modification de nom d'un passager à compter de 35 jours du départ sera soumise à des frais de modification (paragraphe 3) ou à des frais d'annulation (paragraphe 5).

15.-RECLAMATIONS
Si un service prévu n'a pas été fourni durant le voyage, une attestation signée par le prestataire doit parvenir à ART DU VOYAGE par les soins du client, afin que la réclamation soit prise en compte. **Toute réclamation ou demande de remboursement de services non fournis doit être impérativement adressée à ART DU VOYAGE par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour. Passé ce délai, ART DU VOYAGE ne sera plus en mesure d'intervenir.**

16.-CONDITIONS D'INSCRIPTION
Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'acceptation complète et sans réserve des présentes conditions d'inscription.

Clauses de la garantie annulation de voyage (en option : 2,5 % du montant du voyage TTC)

1-GARANTIES
La garantie « annulation de voyage » garantit au voyageur inscrit ayant souscrit cette option, le remboursement des acomptes ou de toute autre somme conservée par l'organisateur de voyage, déduction faite du montant des frais de dossier (0€ à 100€ par personne, selon le motif) et du montant de l'assurance payée dans la limite des conditions de vente du voyage et du barème d'indemnisation, et exclusivement dans les cas suivants :
A- En cas de décès, maladie grave, accident grave, complication de grossesse jusqu'à la 28ème semaine, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident constatés avant la souscription du voyage, entraînant l'hospitalisation ou la cessation de toute activité professionnelle du voyageur, de son conjoint, de ses enfants, de son père et de sa mère, de son beau-père ou de sa belle-mère, de son frère ou de sa sœur, de son oncle ou de sa tante, de la personne voyageant avec lui et figurant sur le la même facture (maxi 4 pers ne faisant pas partie de la famille).
B- En cas de causes dénommées : dommages matériels graves, vol dans les locaux privés ou professionnels, convocation en tant que témoin ou juré d'assise, convocation pour une adoption d'enfant, convocation à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures, obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré, licenciement économique, dommages graves à votre véhicule, contre -indication de vaccination, mutation professionnelle, suppression ou modification de la date de vos congés par votre employeur, vol de vos papiers d'identité dans les 4 jours précédant votre voyage (voir les conditions de chaque motif dans le fascicule fourni sur demande).

2-LIMITATION DE LA GARANTIE
A- La garantie est limitée dans tous les cas au remboursement dû au voyageur le jour de la survenance de l'évènement garanti (paragraphe A et B du titre-Garantie), en vertu du barème figurant aux conditions d'annulation définies à la présente convention.
B-Exclusions dans tous les cas
Sont exclues de la garantie annulation telle que définie au titre
1-Garanti paragraphe A et B les annulations résultantes :
a) évènement, maladie ou accident ayant fait l'objet d'une 1ère constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
b) grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine, et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
c) oubli de vaccination,
d) défaut ou excès d'enneigement,
e) tout évènement médical dont le diagnostic, les symptômes ou les causes sont de nature psychique, psychiatriques ou psychologiques,
f) alcoolisme, usage de médicaments, drogues, stupéfiants non prescrits médicalement et leurs suites,
g) conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
h) destination déconseillée par le ministère des affaires étrangères français,
i) de maladie ou d'accidents résultant de la pratique de sport de compétition que ce soit au cours de matchs, concours ou à l'occasion d'entraînement,
j) non présentation des documents indispensables au séjour, tels que papiers d'identité, visa, carnet de vaccination,
k) pollution, situation sanitaire, guerre, guerre civile ou étrangère, émeutes ou mouvements populaires, attentats, catastrophes naturelles, tremblements de terre, cyclones, éruption volcanique ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique.

3-MODALITES D'APPLICATION
Pour bénéficier de cette garantie, le voyageur (ou ses ayants droit) doit aviser l'Art du Voyage immédiatement PAR VOIE ELECTRONIQUE. Dans les 3 jours suivants cette annulation, le voyageur (ou ses ayant droit) doit informer l'Art du Voyage de cette annulation et des raisons qui la motivent par lettre recommandée avec demande d'avis de réception en joignant IMPERATIVEMENT un certificat médical initial précisant la nature de la maladie ou un certificat de décès, ou un certificat de l'employeur ou tout autre justificatif, suivant le cas. Dans tous les cas, seule la date de réception de ce présent recommandé sera prise en charge pour le remboursement. Le remboursement des frais d'annulation se fera exclusivement au voyageur ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale. Toute annulation non-conforme à ces dispositions entraînera la déchéance des droits à remboursement.