

## Conditions Particulières de Vente

### Art. 1 – Prix.

#### Informations :

Le client peut s'informer par téléphone, à l'agence **Destination sur Mesure** au 04 91 74 20 95 ou via notre site internet **www.destinationsurmesure.com**

Les conseillers de l'agence **Destination sur Mesure** : peuvent également vous rencontrer à domicile ou sur le lieu de votre choix. Ce déplacement et rendez-vous personnalisé est facturé 50 euros dans la limite du département des Bouches du Rhône. Au-delà, une tarification spécifique sera appliquée. Cette somme est ensuite déduite du montant de votre voyage à sa confirmation. Elle n'est pas remboursable si le voyage n'est pas confirmé par le client.

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant l'ensemble de prestations décrites dans nos bulletins d'inscription.

#### Les prix comprennent :

- Le transport de l'aéroport ou de la ville indiquée (sauf pour les séjours « sans transport »).
- Le séjour suivant la formule retenue (logement seul, avec petits déjeuners, en demi-pension ou en pension complète.
- Les prestations diverses (avec ou sans transferts aéroport, avec ou sans location de voiture, etc.).

#### Les prix ne comprennent pas :

- Les boissons, les dépenses d'ordre personnel, les excursions ou activités facultatives.
- Les frais de visa ou de taxes touristiques réclamées aux passagers à l'entrée ou à la sortie du pays visité.
- Les frais de dossier et les assurances facultatives.

#### Bébés, Enfants et Mineurs

Les bébés de moins de deux ans ne disposent pas de sièges dans l'avion, par conséquent un seul bébé est accepté par passager adulte. Le prix de leur billet est généralement de 10% du tarif adulte.

Les enfants de deux à onze ans, sur certains vols peuvent bénéficier de réduction selon les compagnies. Egalement pour certaines prestations hôtelières, ils pourront faire l'objet de cotations spécifiques.

Les demandes d'inscription de mineurs non accompagnés de leurs parents ou tuteurs, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur".

Les mineurs doivent être en possession de leurs documents d'identité exigés en cours de validité pour un voyage à l'étranger et d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain.

Ces documents sont nécessaires même pour les mineurs accompagnés de leurs parents ou tuteur (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

#### Clause de révision de prix

Nos prix sont affichés en Euros et ils ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur au moment de l'établissement du devis.

Dès la signature, sur le bulletin d'inscription, ces prix sont fermes et définitifs, incluant le coût du transport impacté par le coût du carburant, les taxes d'aéroport, de surcharge et de sécurité.

Les taux de change suivant les destinations sont susceptibles d'évoluer rapidement. En cas de modification significative de l'une et/ou l'autre de ces données, nous pouvons être amenés à modifier nos prix de vente.

Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera sur le prix total du séjour si le solde du voyage n'a pas été perçu dans un délai de 30 jours avant le départ.

### Art. 2 – Inscription, réservation et paiement.

La réservation n'est prise en compte qu'à la réception du bulletin, contresigné par le client et l'agence **Destination sur Mesure**, accompagné du paiement :

Il est impératif que les clients nous transmettent des informations correctes les concernant.

Nous ne pourrions être tenus responsables si les noms, prénoms, coordonnées ou autre information fournie par le client sont erronés.

- **A plus de 35 jours du départ** : un acompte composé de 100% du montant des billets d'avion sur les vols et 35% du reste du montant du voyage (incluant les frais de dossier et éventuelles primes d'assurances). Ce montant peut être supérieur en raison de conditions particulières imposées par nos fournisseurs.

#### **Le solde sera versé impérativement à 35 jours du départ.**

- **A moins de 35 jours du départ** : 100% du prix du voyages (incluant les frais de dossier et éventuelles primes d'assurances).

Les billets d'avions doivent être réglés en totalité dès votre confirmation. Ces billets, une fois émis, sont non modifiables, non remboursables, selon les conditions de ventes contraignantes des compagnies aériennes. Si vous annulez par la suite, cela même à plus de 30 jours du départ, la totalité du coût de votre billet d'avion vous sera imputé. Ce montant s'ajoute aux frais d'annulation prévus à l'article 4.

Des frais de dossier sont facturés 20 € par voyageur inscrit. En cas d'inscription à moins de 14 jours avant la date du départ, les frais facturés seront d'un montant de 50 € par voyageur inscrit, pour envoi express ou remise aéroport.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, **au plus tard 35 jours** avant le départ par carte bancaire française, American Express (3% du montant totale sera facturé au Client correspondant aux frais de commissions interbancaires) chèque français, virement bancaire (aux frais du Client).

Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article 4.

Tout paiement à moins de 25 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire, par virement ou en espèces dans la limite de 3.000 € prévue par l'article L 112-8 du Code Monétaire et Financier.

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés pour tout paiement à moins de 25 jours de la date de départ. Conformément au code de la consommation (art. L 121-20-4), vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation après réception de votre bulletin d'inscription signé et daté.

Pour tout paiement, une facture vous est adressée au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

### **Art. 3 – Confirmation.**

La réception de l'acompte n'implique pas l'acceptation de la réservation qui sera confirmée dans la mesure des places disponibles, de la validation des aptitudes notamment physiques pour certains des séjours, et du retour des confirmations de nos prestataires.

Nous confirmons les séjours par courrier ou mail, dans un délai de 10 jours, à compter de la date de réception de votre bulletin signé et daté. L'acompte serait remboursé en totalité et sans délai en cas de non confirmation des prestations.

### **Art 4 – Modification ou annulation.**

#### **- A l'initiative de l'agence Destination sur Mesure :**

des événements extérieurs à la volonté de l'agence **Destination sur Mesure** peuvent s'imposer et nous obliger à annuler un départ suite à des conditions particulières tenant notamment à la force majeure, événements politiques ou sociaux, intempéries, sécurité des voyageurs.

Dans ces cas les participants seront remboursés intégralement des sommes sans pouvoir prétendre à une indemnité. Nous les en informerons dans les plus brefs délais.

Pour certains séjours, les départs sont soumis à un nombre minimum de participants du fait de l'activité : croisière, circuits organisés... En cas d'insuffisance de participants, l'agence **Destination sur Mesure** avertira ses clients au plus tard 21 jours avant le départ et remboursera intégralement les sommes déjà versées ou proposera un voyage de remplacement ou proposera un supplément à la charge du client, sans ouvrir de droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi.

#### **- A l'initiative du client :**

Toute demande de modification de votre commande devra parvenir à l'agence **Destination sur Mesure** impérativement par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@destinationsurmesure.com](mailto:contact@destinationsurmesure.com)

Nous vous confirmerons par courrier électronique la réception de votre demande et dans un souci de sécurité juridique et de transparence nous vous rappellerons le barème et les frais engendrés pour la modification souhaitée. En retour, dans un délai précisé sur le courrier électronique, vous noterez la mention suivante « *j'ai bien pris note du montant des frais de modification, je vous confirme la modification de ma prestation avec la mention bon pour accord* ». Seul l'envoi de ce courrier électronique par vos soins, confirmera votre demande de modification définitive.

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

- 40 € par personne à plus de 35 jours du départ + les frais de modification imposés par les prestataires concernés (voir le barème des frais d'annulation ci-dessous). Ce barème peut être remplacé par les conditions spécifiques d'annulation indiquées sur le devis. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation.

Dans certain cas, les modifications des prestations de transport ou terrestres (hébergement, locations, activités) ainsi que toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, peut être considérée comme une annulation suivie par une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés ci-dessous.

- **Cession du contrat :**

Le client peut céder son contrat (hors contrat d'assurance) selon les conditions définies aux articles R.211-7 et L.211-11 du Code du Tourisme, à condition d'en informer l'agence **Destination sur Mesure** par courrier recommandé avec accusé de réception ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact@destinationsurmesure.com](mailto:contact@destinationsurmesure.com) et sous réserve de faisabilité, au plus tard dans les 7 jours précédant le départ, en indiquant précisément le ou les noms et adresses du ou des cessionnaires.

En cas de cession du contrat par le client à un cessionnaire, les conditions de modification telles que décrites dans ce document s'appliquent avec la facturation des frais suivants :

- jusqu'à 7 jours du départ : 300€ par personne auxquels s'ajoutent les frais éventuels imposés par les prestataires concernés.
- Moins de 7 jours avant le départ : se référer au barème des frais d'annulation (voir ci-dessous).

- **Modification du transport aérien (billets secs ou acheminement des forfaits)**

Tout changement dans les dates de voyages ou les noms de passagers ne pourra être effectué qu'après accord de la compagnie et sous réserve de disponibilités. Il donnera lieu éventuellement à la perception de la différence de prix correspondant aux nouvelles dates choisies et à la facturation des frais suivants :

Vols charters:	plus de 30 jours avant le départ = 50 euros par billet. Moins de 30 jours avant le départ = 100 % de la valeur du billet.
Vols réguliers:	billet non émis = 50 euros par billet. Billet émis = de 100 euros à 100 % de la valeur du billet suivant les compagnies.

- **Annulation du fait du client**

Vous devez faire connaître votre décision d'annulation par courrier R.A.R. La date de réception de ce courrier déterminera la date de votre annulation. L'annulation ne dispense pas du paiement des sommes dues, qui est la condition d'application de la procédure de remboursement. Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bulletin d'inscription, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra impérativement être réglé avant le départ.

Le barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers est le suivant :

- Plus de 35 jours avant départ : 100% aérien et 30% du séjour.
- De 35 à 21 jours avant départ : 100% aérien et 50% du séjour.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 100% aérien et 75% du séjour.
- De 7 jours au jour du départ : 100% du montant total du voyage.

En cas d'annulation, les primes d'assurance, les frais de dossier et les frais de visas restent acquis à l'agence **Destination sur Mesure**. Les taxes d'aéroport sont toujours remboursées au client. Selon les compagnies, certaines surcharges carburant, surcharges sécurité etc... peuvent apparaître en « taxes d'aéroport ». Certaines compagnies ne les remboursent pas en cas d'annulation à moins de 30 jours du départ.

- **Défaut d'enregistrement**

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

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

- **Cas particuliers**

En raison de la politique de certaines compagnies aériennes, les frais d'annulation peuvent atteindre 100% du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation. Ces conditions spécifiques vous seront signifiées sur votre confirmation d'inscription.

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

- **Femme enceintes**

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient donc à l'utilisateur de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un voyage incluant un billet d'avion.

- **Personnes handicapées**

Tous les établissements de nos prestataires ne sont pas forcément aux normes requises pour les personnes en fauteuil roulant. Les cas des personnes handicapées doit être impérativement signalé par écrit à l'inscription pour informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes.

## **Art 5 – Transport aérien.**

**Décret transparence** : conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté.

L'agence **Destination sur Mesure** informera le client de l'identité de la compagnie aérienne qui assurera le ou les vol(s).

En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'agence **Destination sur Mesure**, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

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

Les vols de retour peuvent ne pas s'effectuer du même aéroport que celui de départ en raison des conditions climatiques, des horaires de vols ou toute autre contrainte imposée par les transporteurs.

Les transporteurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même escale, plusieurs escales, d'acheminer par voies de surface ou par tous itinéraires, les participants vers les lieux de séjour sans qu'aucune indemnisation ne puisse être versée à quelque titre que ce soit par l'agence **Destination sur Mesure**.

Les affréteurs de vols chartés se réservent le droit de modifier le type d'appareil en fonction du remplissage, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes en acheminant les clients par voies terrestres à leur convenance, de modifier les horaires de vol et même les aéroports de départ et de retour.

L'agence **Destination sur Mesure** ne pourra être tenue pour responsable d'aucune de ces modifications.

Pour tous les cas de litiges dans le transport (dommage ou perte de bagages, surbooking, annulation du vol par la compagnie), le client devra demander des justificatifs à la compagnie et conserver tous les documents originaux pour faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne.

### **Mention obligatoire de la liste noire**

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée sur le site Internet : [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_fr.htm)

## **Art 6 – prestations terrestres et hébergement**

Le nombre de nuits passées sur place ne correspond pas nécessairement à un nombre de journées entières, les jours de transport faisant partie de la durée du séjour. En cas de départ tardif où retour matinal, aucun remboursement ne sera dû.

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas l'agence **Destination sur Mesure** ne pourra déroger à cette règle.

Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée sont consacrées au transport.

### **Classification des hébergements**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes.

L'agence **Destination sur Mesure** s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

## **Art 7 – formalités administratives et sanitaires**

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

Les renseignements donnés dans nos brochures ou sur le site internet sont donnés qu'à titre indicatif et n'engagent pas notre responsabilité.

Les formalités administratives et sanitaires sont susceptibles de changement sans préavis que vous pouvez découvrir en consultant les fiches du ministère des affaires étrangères sur : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

**Visas.** Les frais administratifs pour l'obtention des visas seront facturés par l'agence **Destination sur Mesure** (selon la destination) auxquels s'ajoutent les frais d'acheminement à votre domicile et les frais consulaires (prix du visa). Toute demande de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par l'agence **Destination sur Mesure**, 50€ en plus des autres frais mentionnés ci-dessus.

**Formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA :** depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux Etats-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme de moins de 90 jours doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les Etats-Unis.

Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur [www.cbp.gov/esta](http://www.cbp.gov/esta) (site officiel en anglais) et/ou sur la page du site: <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française) l'agence **Destination sur Mesure** recommande l'exécution de cette démarche. En effet, si vous n'êtes pas dans la capacité de produire cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé, et votre voyage compromis. Toute demande d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA est payante en ligne par carte bancaire au moment de la demande depuis le 8 septembre 2010.

Vous pouvez également consulter les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites du gouvernement [www.diplomatie.fr/voyageurs](http://www.diplomatie.fr/voyageurs) et [www.sante-sports.gouv.fr](http://www.sante-sports.gouv.fr) ou sur celui de l'Organisation Mondiale de la Santé [www.who.int/fr/](http://www.who.int/fr/)

#### **Art 8 – Modalités particulières de nos voyages.**

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

L'agence **Destination sur Mesure** n'a pas les moyens matériels de vérifier le niveau de pratique de ses clients. Pour certains séjours, un niveau minimum pourra être demandé ou un certificat médical valide.

Ces exigences spécifiques seront indiquées sur la fiche du séjour.

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

L'agence **Destination sur Mesure** attire l'attention de ses clients sur la nécessité d'être correctement assuré en responsabilité civile à l'étranger, pour la pratique de certaines activités.

#### **Art 9 – Assurances.**

L'agence **Destination sur Mesure** vous propose de souscrire à plusieurs formules d'assurance voyage.

Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site [www.destinationsurmesure.com](http://www.destinationsurmesure.com) ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement. En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, nous vous conseillons de nous contacter au préalable, afin d'ouvrir sans tarder (merci de vous référer au contrat d'assurances) un dossier auprès de l'assureur et ainsi déclencher la procédure adaptée.

#### **Art 10 – Informations légales.**

Vous disposez d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles collectées par l'agence **Destination sur Mesure** (art. 38 et suivants de la Loi du 8.01.1978 modifiée).

Ces données ne peuvent être transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale.

Pour exercer vos droits de rectification ou de suppression de nos fichiers, adressez-vous à l'agence **Destination sur Mesure** – 83, Boulevard du Redon – Résidence Super Rouvière - Bâtiment B1 – 13009 Marseille (FRANCE).

L'agence **Destination sur Mesure** est une SARL au capital de 8.000 €, siège social au 83, Boulevard du Redon – Résidence Super Rouvière - Bâtiment B1 – 13009 Marseille (FRANCE) – SIRET 80452130000017- Immatriculation Atout France IMM n° 013140024 – Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité et Tourisme 15, avenue Carnot 75017 Paris – Responsabilité Civile et Professionnelle Hiscox, 19, rue Louis le Grand 75002 Paris, contrat N° 178574

#### **Art 11 – Réclamation et litiges**

Toute réclamation relative aux voyages doit être adressée, dans un délai de 15 jours après la date du retour, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives, à l'agence **Destination sur Mesure** - 83, Boulevard du Redon – Résidence Super Rouvière - Bâtiment B1 – 13009 Marseille (FRANCE).

Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Marseille, seule la loi française est applicable.

#### **Télécharger nos conditions particulières**

## Conditions Particulières de Vente

<b>TABLEAU RECAPITULATIF DES FRAIS</b>	
Frais de déplacement	50€ déductibles du montant du voyage.
Frais de dossier	+ 14 jours avant le départ : 20 € par personne. - 14 jours avant le départ : 50 € par personne.
Règlement d'acompte (1)	+ 35 jours avant le départ : règlement de 100% du montant du billet d'avion et acompte de 35% du montant du voyage. - 35 jours avant le départ : règlement de 100% du montant du voyage.
Frais de modifications (1) et (2)	+ 35 jours avant le départ : 40 € par personne + frais de modification éventuels imposés par les prestataires.
Cession de contrat (1) et (2)	+ 7 jours avant le départ : 300 € par personne auxquels s'ajoutent les frais éventuels imposés par les prestataires concernés. - 7 jours avant le départ : se reporter au barème d'annulation ci-après.
Frais de modification du Transport Aérien (1) et (2)	Vols Charters : + 30 jours avant le départ : 50 € par billet. - 30 jours avant le départ : 100% du montant du billet. Vols Réguliers : billet non émis - 50 € par billet. billet émis : de 100 € à 100% du montant du billet.
Frais d'annulation (1) et (2)	+ 35 jours avant le départ : 100% du montant du billet d'avion et 35% du montant du voyage. De 35 à 21 jours = 100% du montant du billet d'avion et 50% du montant du voyage. De 20 à 8 jours = 100% du montant du billet d'avion et 75% du montant du voyage. De 7 au départ = 100% du montant du billet d'avion et 100% du montant du voyage.
<p>(1) auxquels s'ajouteraient les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) liés à certains transporteurs, hôtels et/ou autres prestataires dont les systèmes de réservations et/ou les programmes imposent des conditions plus restrictives lesquelles sont susceptibles d'être répercutées au Client dans la limite de 100% du montant du voyage.</p> <p>(2) hors cas particuliers (signalés à la réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titre)</p>	