

# Conditions générales de vente

## CODE DU TOURISME

### INFORMATION DES DROITS ESSENTIELS DES VOYAGEURS POUR LES CONTRATS DE VOYAGES A FORFAIT

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. Decoov sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Decoov dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Vous pouvez retrouver les 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 les conditions particulières de vente, 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 (annuler) 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. Decoov a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS - Tél : 01 44 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Decoov. La totalité de vos fonds déposés chez un membre de l'APST sont garantis avec en plus la garantie de voyageur.

Les voyageurs peuvent consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national sur le site [www.decoov.com](http://www.decoov.com) ou directement sur [www.Legifrance.gouv.fr](http://www.Legifrance.gouv.fr)



APST, une institution au service des professionnels du tourisme et des clients consommateurs, basée sur la solidarité.

Responsabilité Civile Professionnelle :



# Conditions particulières de vente

## ARTICLE 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues au 27/11/2023. Ils ne sont pas contractuels, sont indicatifs et peuvent être modifiés; une erreur typographique étant toujours possible, le prix et les dates de nos voyages seront confirmés par votre agence de voyages lors de l'inscription. 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 la réservation

**Les prix comprennent :** Nos prix sont exprimés en euros et sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Les prix peuvent varier en fonction des dates et du nombre de participants annoncés. La durée du voyage tient compte du nombre total de jours du voyage; elle commence à l'heure de convocation à l'aéroport de départ en France et se termine à l'heure d'arrivée en France le dernier jour. 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 nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

**Nos prix sont calculés sur des données monétaires et économiques connues au 27/11/2023 soit base baril pétrole à 74 USD.**

## ARTICLE 2 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyage reçoit du client à la réservation un acompte de 30 % du montant total du voyage. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : 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. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et la confirmation du départ intervient au plus tard 30 jours avant le voyage. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 5 de nos conditions de ventes.

## ARTICLE 3 - CESSIION DU CONTRAT

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours avant le début du voyage (25 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/les cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent 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; en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge telles que définies dans l'article 5 réduction enfants). Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le cédant :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 100€ par personne
  - De 29 jours à 15 jours avant le départ : 200€ par personne.
  - De 14 jours à 7 jours avant le départ : 300€ par personne
- Dans certains cas (sur justificatifs) et en particulier si les billets d'avion sont déjà émis, les frais de cession pourront être plus élevés.

## ARTICLE 4 - REDUCTION ENFANT

- 90 % : Enfant de moins de 2 ans sur le prix de la première semaine avec un minimum de perception de 25€. Logement et nourriture réglables sur place.
  - 25 % : Enfants de 2 ans à moins de 7 ans.
  - 15 % : Enfants de 7 ans à moins de 12 ans.
- Les réductions ne sont applicables que si les enfants partagent la chambre avec deux adultes, en troisième lit. Pas de réduction pour deux enfants partageant une chambre double. Les réductions sont applicables sur des prix hors taxes aériennes.

## ARTICLE 5 - ANNULATION

### a) Du fait du client

En cas d'annulation par le client, le remboursement du montant du voyage hors assurance (si contractée) interviendra déduction faite des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

### Frais de dossiers

(non remboursables) :

+ de 30 jours avant le départ :

- 80 € par personne pour les avions moyens courriers,
- 100 € par personne pour les croisières

+ le montant de la cotisation assurance, si souscrite.

**Taxes aéroports YQ et YR non remboursables (susceptible de modification sans préavis)**

### Frais d'annulation et modification :

Circuits prédéfinis en brochure comprenant un vol affrété, spécial ou régulier (à l'exception des cas particuliers listés ci-dessous)

Lors de l'inscription considérée ferme et définitive, Decoov se réserve le droit d'émettre les billets d'avion. Une fois émis, ils ne sont plus modifiables ni remboursables.

Il est important de préciser que Les billets d'avion seront émis de J+1 de la réservation à D-31 du départ. L'émission entraîne les frais aériens indiqués ci-dessous.

Frais d'annulation ou modification aériens dès l'inscription et jusque D-31 (jusque 4H00 de vol) : 450 €.

	Modification	Annulation
De 30 à 22 jours avant le départ	50 % du prix total	50 % du prix total
De 21 à 8 jours avant le départ	75 % du prix total	75 % du prix total
A moins de 8 jours avant le départ	100 % du prix total	100 % du prix total

## 5.1 Programmes spécifiques

Il est précisé que la modification d'un voyage comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager donnera lieu à l'application des frais de modification mentionnés ci-dessus, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie. En tout état de cause, toute modification cumulée des noms et prénoms sera traitée comme une cession.

Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait prédéfini en brochure donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Par ailleurs, l'interruption du voyage par le client, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.

Conditions particulières : nos forfaits sont calculés sur la base de contingents aériens et dans la limite de nos stocks disponibles. Une fois ce stock épuisé, Decoov se réserve le droit de proposer à ses clients des contingents supplémentaires et d'appliquer des suppléments aériens en fonction des disponibilités lors de la réservation à la demande des clients.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la "convocation départ", de même s'il ne peut présenter les documents de police en cours de validité ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...). Decoov ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré-

acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### **b) Du fait de Decoov**

Si Decoov ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si Decoov décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Decoov remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, Decoov procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Decoov se réserve le droit d'annuler un voyage à plus de 30 jours si le nombre de participants est inférieur à 3 (9 pour les circuits : Venise - Escapade dans la "Sérénissime" et Rome - Escapade dans la ville éternelle) sauf mention contraire sur les pages des voyages concernés. Decoov ne peut être tenu responsable si la compagnie aérienne ou l'affrètement aérien décide d'annuler le vol à plus de 21 jours du départ. Sur les vols affrétés ou spéciaux, un minimum de passagers est nécessaire par rotation aérienne afin de garantir le départ de l'avion. Dans le cas contraire, l'avion pourra faire un stop dans une autre ville afin de compléter l'appareil.

#### **ARTICLE 6 - PERTES ET VOLS**

Decoov n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Les objets précieux et bijoux doivent être déposés dans les coffres des hôtels. Les clients sont seuls responsables des objets perdus, oubliés ou volés lors des voyages. Nous déclinons donc toute responsabilité en cas de détérioration ou vol dans l'autocar, l'hôtel ou lors des transferts. Decoov attire l'attention de son aimable clientèle sur le fait qu'ils ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et qu'ils ne se chargent pas de leur recherche et de leur rapatriement.

#### **ARTICLE 7 - TRANSPORTS**

##### **a) Responsabilité des transporteurs.**

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou de réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales. Decoov ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transport de passagers.

##### **b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers**

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). Les organisateurs se réservent le droit de modifier la compagnie aérienne, le type d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départs, d'effectuer des escales au cours du voyage, d'acheminer les participants par voie de surface (train, autocar, minibus, taxi...) ou par tout itinéraire ou autre vol possible, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum au départ de la ville d'origine n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil (70 participants environ). De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grève, incidents techniques...) des retards peuvent avoir lieu. Nous sommes tributaires des horaires parfois fluctuants transmis par les compagnies aériennes. Ceux-ci peuvent être modifiés jusqu'au jour de départ. Les horaires indiqués sur les billets d'avion ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment par la compagnie aérienne. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés par nos représentants sur place. Il convient donc de considérer que le premier et dernier jour sont consacrés uniquement au transport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet. Nos prix sont calculés forfaitairement sur un nombre de nuitées et non de journées, vous pourrez donc être privé de quelques heures de séjours à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires ou retard d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale (mise à disposition des chambres après 15h le jour d'arrivée et libération des chambres avant 12h le jour du départ) sans avoir pour autant droit à un dédommagement si le programme est respecté dans son intégralité. Sur les vols réguliers, les plateaux repas servis à bord remplacent les repas qui vous auraient été servis dans votre hôtel à la même heure. Sur les vols spéciaux, les compagnies proposent souvent des prestations de restauration payantes à bord telles que des sandwichs ou boissons, prestations soumises à l'acceptation du client. Afin d'assurer nos voyages dans les meilleures conditions possibles pour nos voyageurs, nous sommes parfois contraints d'effectuer des changements de compagnies, ou de subir des changements de plan ou d'horaires de vols. Ces événements peuvent entraîner des modifications du programme dans l'ordre des visites ou des étapes. Nous ne pouvons pas être tenu responsables d'un quelconque dommage, le programme étant respecté dans tous les cas.

**c) Pré et post-acheminements : les Pré et post-acheminements** de province peuvent s'effectuer en avion, train ou véhicule (autocar, minibus, voiture). Exemple : si nous trouvons une meilleure correspondance aérienne pour votre voyage, les pré-acheminements peuvent se faire indépendamment de Lyon Part-Dieu ou de l'aéroport de St

Exupéry, ainsi que de Bordeaux St Jean ou de l'aéroport de Bordeaux.

Les pré-acheminements vers Paris sont effectués en avion, en TGV ou en véhicule (autocar, minibus, voiture), selon les meilleures correspondances et le nombre de passagers.

Enfin, pour l'Est de la France, les pré-acheminements se font en train de Strasbourg à Roissy, même effectués sous le code Air France.

**d) Correspondances des vols :** En fonction des horaires de vols ou correspondance (tôt le matin ou tard le soir), possibilité de nuit sur Paris prise en charge par Decoov (les repas restant à la charge du client).

#### **ARTICLE 8 – FORMALITES ADMINISTRATIVES**

Les formalités administratives indiquées dans la rubrique de chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

D'une façon générale, Decoov demande aux autres ressortissants de se renseigner auprès des autorités compétentes. Decoov ne peut être tenu pour responsable en cas de refus d'embarquement ou le passage d'une frontière.

Les enfants mineurs voyageant avec un seul parent ou sans parents doivent impérativement être munis d'une autorisation de sortie de territoire même en possession du passeport (susceptible de modification sans préavis – renseignement impératif auprès des autorités compétentes).

Les noms et prénoms figurant sur le titre de transport doivent être identiques aux noms et prénoms figurant sur la carte d'identité ou le passeport du voyageur. En aucun, Decoov ne sera tenu pour responsable et ne prendra en charge tous frais de modification et de ré-émission des titres de transport.

#### **ARTICLE 9 - QUALITE DU VOYAGE**

Le client aura en sa possession une "fiche d'appréciation" sur laquelle il notera les éventuels manquements aux obligations prévues qui pourraient survenir pendant le voyage. L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs, et de tous autres prestataires de services. Ils sont en conséquence invités à consulter leur assureur pour toutes couvertures complémentaires dont ils souhaiteraient bénéficier. Une nuit à destination peut être remplacée par une nuit à l'aéroport (ou proche) sans donner lieu à indemnisation. La classification hôtelière mentionnée est celle du pays concerné en « norme locale ». Les normes sont spécifiques à chaque pays et ne correspondent généralement pas aux normes françaises. Les hôtels d'étapes réservés lors de nos circuits sont parfois en dehors des centres villes.

Nous vous rappelons ou vous signalons que les hôtels de l'intérieur des terres sont souvent de meilleure qualité que les hôtels de bord de mer à classification identique.

L'animation dans certaines stations se prolonge généralement tard dans la nuit, le sommeil de nos clients peut s'en trouver quelques fois perturbé, principalement sur les côtes touristiques.

L'application stricte des conventions sur les conditions de travail du personnel hôtelier peut lors des arrivées tardives dans les hôtels entraîner le remplacement d'un dîner chaud par un dîner froid, ou le remplacement de celui-ci par le déjeuner du dernier jour. De même, les petits déjeuners pour les départs avancés peuvent être remplacés par un panier repas.

Les repas sont servis à l'assiette ou sous forme de buffet selon les hôtels. Ils sont basés sur une cuisine internationale tout en conservant les spécificités de chaque pays ou région comme les pâtes en Italie.

#### **ARTICLE 10 – ACHAT DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU VOYAGE**

Durant le voyage, les clients sont de plus en plus sollicités par les guides ou commerçants locaux pour des prestations complémentaires types soirées folkloriques, excursions supplémentaires, achats divers. Ces pratiques sont de plus en plus courantes et nous ne pouvons que le constater. Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que ces activités et prestations se font sous votre entière responsabilité et que Decoov ne peut être tenu pour responsable en cas de problème de prix, qualité, accident, SAV... Seules les excursions clairement proposées et réservées par Decoov s'effectuent sous la responsabilité du Tour Opérateur. Dans le cas contraire, Decoov ne pourra prendre en compte une quelconque réclamation à ce sujet.

#### **ARTICLE 11 – PRECISIONS UTILES**

• Les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe lors des repas; des bouteilles d'eau minérales vous seront proposées (avec supplément).

• Les conventions collectives sur le droit du travail peuvent amener certains guides et/ou chauffeurs à respecter des plages horaires strictes concernant le temps de travail.

• Aptitude au voyage : Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours et circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, Decoov se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les exigences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettrait pas un tel voyage. Les personnes sous tutelle et/ou curatelle doivent être accompagnées par une personne responsable sur toute la durée du voyage.

• Modifications particulières : En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, les

participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'il peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions, par avance, de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses (fêtes nationales, cérémonies religieuses), les grèves et les mouvements sociaux, les perturbations météorologiques sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions dont l'organisateur ne peut être tenu responsable et qui ne donne pas droit à un dédommagement pour le client.

• Les chambres individuelles petites que plus chères sont souvent moins bien situées, plus petites et de confort inférieur aux chambres doubles. Notre attention est portée sur la qualité des Chambres individuelles. Il est d'usage en Italie que les chambres individuelles soient équipées d'un lit seul de 90x190.

• Chambres triples et quadruples : en réalité des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier ajoute un ou deux lits d'appoints le plus souvent. Les voyageurs privilégiant ce type d'hébergement malgré les réserves ci-dessus ne pourront prétendre à aucun dédommagement en cas de non satisfaction.

#### **ARTICLE 12 – RECLAMATIONS**

Decoov examinera avec la plus grande attention les remarques transmises via les fiches d'appréciation qui nous sont transmises par nos représentants locaux. Les réclamations dues aux éventuels manquements aux obligations de Decoov doivent être présentées impérativement sur place auprès du conducteur, guide ou accompagnateur Decoov qui les communiquera immédiatement à nos prestataires locaux pour traitement immédiat, preuves à l'appui. Pour tout manquement éventuel ou non réalisation de prestations ou défaut de qualité constatée par le client, Decoov doit impérativement en être informé via l'agence de voyages durant le voyage.

Si Decoov n'est pas informé immédiatement, aucune lettre de réclamation ne sera acceptée et traitée.

Si le client n'obtient pas satisfaction, il devra exiger une attestation afin de justifier de sa réclamation et contacter son agence au retour de voyage et lui transmettre les remarques ainsi que les justifications d'intervention sur place. Les demandes d'indemnisation ne seront prises en compte qu'à réception d'un courrier recommandé avec AR incluant la preuve écrite fournie sur place. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires et des services concernés. Celles-ci devront lui être transmises dans un délai de 15 jours après le retour du voyage. Passé ce délai, le dossier ne pourra être pris en compte.

Les retards ou grèves des compagnies aériennes ou maritimes ne relevant pas de la responsabilité de Decoov, aucun remboursement ne pourra être pris en considération.

Conformément aux usages de la profession, la réponse sera apportée par l'intermédiaire de l'agence.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### **ARTICLE 13 - POURBOIRES**

Les pourboires aux guides et conducteur restent à l'appréciation du participant. Cependant, il est d'usage de donner 2 € par jour pour le guide et 1 € par jour pour le conducteur.

#### **ARTICLE 14 - GARANTIE DES DEPARTS**

La volonté de Decoov étant de garantir les départs pour nos clients sur le plus grand nombre de voyages, Decoov peut être amené à utiliser des minibus ou minicars sans toilettes ou train pour la réalisation du circuit. L'utilisation de tels véhicules, ayant pour objectif la garantie du départ pour nos clients, donne lieu à une facturation normale. Ceci ne constitue en aucun cas une modification du programme, du voyage, ou un motif d'annulation. Cet aménagement, même très rare, est possible sur toutes les destinations présentes dans ce catalogue.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé : À consommer avec modération.

#### **IMPORTANT**

##### **Rappel Code du tourisme et règlement (CE) 261/2004**

Le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol, prévoit certains droits au profit des passagers aériens lorsque le transport ne se passe pas comme prévu. Nous vous informons que Decoov ne peut pas donner suite à toute demande d'indemnisation ou de compensation, les clients devant effectuer leur réclamation directement auprès de la compagnie aérienne qui a fait défaut et ce conformément à l'Arrêt 8/03/2012 n°11- 10.226. Par ailleurs, quand un client Decoov s'inscrit à un voyage, il entend bénéficier de l'ensemble des prestations mais surtout du respect du programme culturel acheté, ce que Decoov s'engage à respecter. Decoov s'engage également à prendre en charge les frais liés aux retards d'avions, que ne supportera pas le client à partir de sa convocation jusqu'à son retour conformément à « notre prix comprend » (référence : Article 7 Transports). Toute inscription à un voyage stipule que le client reconnaît avoir lu les conditions générales et particulières de ventes et implique l'acceptation de cet article. De ce fait, nos clients ne peuvent en aucun cas faire de réclamation auprès de Decoov si ce dernier prend en charge les frais supplémentaires et respecte le programme des visites à destination.

Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion du voyageur à l'ensemble des conditions mentionnées ci-dessus. Nos conditions particulières et générales de vente sont disponibles sur simple demande dans votre agence ou sur [www.decoov.com](http://www.decoov.com).