

# Conditions particulières de vente

## ARTICLE 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues au 05/01/2021. 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. Pour nos voyages en avion, nos exemples de prix mentionnés sur chacune des pages de nos circuits s'entendent en rendez-vous aéroport (hors transfert de votre région vers les gares et les aéroports de départ) Attention : La TVA (ou GST) en France et dans les autres pays de destinations éventuellement concernés (GST), les taxes aériennes ainsi que les hausses de carburant restent susceptibles de modification à tout moment et sans préavis. Vi se réserve le droit de répercuter ses augmentations.

Les taxes environnementales peuvent également être mises en place par différents pays dont Vi n'a pas la connaissance lors de l'impression du catalogue. Ces taxes peuvent être réclamées sur place lors de votre départ de ou des hôtels. Elles ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de Vi.  
Si ces taxes sont payables de France avant le départ, Vi se réserve le droit de les répercuter sur le prix de vente

**Nos prix sont calculés sur des données monétaires et économiques connues au 05/01/2021 soit base baril pétrole à 50 USD et 1 € = 1,15 US\$.**

## 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/des 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 telle que définies dans l'article 5 réduction enfants). Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le cédant :

Pour les voyages en autocar :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : sans frais.
- De 29 jours à 15 jours avant le départ : 45€ par personne.
- De 14 jours à 7 jours avant le départ : 155€ par personne

Pour les voyages en avion :

- 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.

## 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 :

- 50 € pour les voyages en autocar,
  - 80 € pour les avions moyens courriers,
  - 100 € pour les avions longs courriers et croisières
- + le montant de la cotisation assurance, si souscrite.

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

### Frais d'annulation voyages en autocars :

- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- Entre 7 et 3 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage.
- De 2 jours au jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par AXA Assistance. Numéro du contrat d'assurance annulation multirisques bagages : 08 02 40 802.

### Frais d'annulation et modification voyages en avion :

Circuits pré définis 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, Voyages

Internationaux 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 :

- Vols moyens courriers (jusque 4H00 de vol) : 350 €
- Vols longs courriers (au-delà de 04h00 de vol) : 800 €

	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

Les circuits suivants sont soumis à des conditions de modification ou d'annulation particulières

Toutes les croisières

- De 90 à 51 jours avant le départ : 50% du montant TTC du voyage
- De 50 à 30 jours avant le départ : 60% du montant TTC du voyage
- De 29 à 15 jours avant le départ : 75% du montant TTC du voyage
- De 14 au jour du départ : 100% du montant TTC du voyage

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 outre 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 pré défini 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, Voyages Internationaux se réserve le droit de proposer à ses clients des contingents supplémentaire 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...). Vi 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 Vi

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

Dans les autres cas, si Vi 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, Vi 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, Vi 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.

Vi se réserve le droit d'annuler un voyage à plus de 21 jours si le nombre de participants est inférieur à 9 pour les voyages en avion (sauf mention contraire sur les pages des voyages concernés) et 20 pour les voyages en autocar. Vi ne peut être tenu responsable si la compagnie aérienne ou l'affruteur 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

Vi 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. Vi 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. Vi 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'arrivée, 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 sandwiches 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 responsable d'un quelconque dommage, le programme étant respecté dans tous les cas.

### c) Les transferts et les groupements

Afin d'assurer la prise en charge la plus proche de votre domicile et à la fois un temps de ramassage le plus court possible, nous sommes amenés à organiser des circuits de transferts à l'aide de petits véhicules qui vous conduisent à des lieux de regroupement où vous êtes pris en charge par l'autocar assurant le voyage. La longueur de ces transferts est fonction de la dispersion de la clientèle pour une même destination. Les repas pris lors des transferts restent à la charge des clients. Lors d'arrivées multiples (Paris, Nantes, Bordeaux, Toulouse, Pau...) sur une même ville, un regroupement des participants pourra se faire à l'aéroport ou dans la ville de destination nécessitant un peu d'attente pour les premiers arrivés. Les transferts peuvent être également assurés en train avec ou sans changement.

**d) 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 Eupéry, ainsi que de Bordeaux Mérignac 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.

**e) 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 Vi (les repas restant à la charge du client).

### f) Formule autocar

1- Places dans l'autocar : pour les voyages en autocar ou autocar-avion, les places sont réservées directement sur le logiciel informatique, à la réservation. Elles sont attribuées en fonction du choix du client. Ce choix tiendra compte des places disponibles au moment de la réservation. Si le client n'effectue aucun choix, Voyages Internationaux se réserve le droit de placer les voyageurs. Le placement, informatique par le client et le cas échéant manuel par Vi, ne pourra pas être remis en question. Pour les voyages en avion, un roulement est effectué tout au long du circuit selon l'usage établi dans le pays. La modification de place dans l'autocar est possible en cas de doublement des capacités, lors du succès de certaines dates de nos voyages. Dans le cas de regroupement de deux autocars, mais aussi de l'annulation toujours possible d'un circuit à plus de 90 jours du départ, c'est la date d'inscription qui fera foi lors de votre report. L'attribution des places sera alors remaniée dans la même logique, celle de la première date d'inscription.

2- Confort des autocars : Dans les formules autocar et autocar/avion, la partie circuit de nos voyages est effectuée au moyen de nos autocars grand tourisme équipés de sièges inclinables, toilettes, climatisation (air pulsé ou air conditionné suivant les destinations et le climat). Les trajets d'approche et les transferts peuvent quant à eux être effectués au moyen de véhicules d'une autre catégorie (autocar, minibus, taxi...) 3- Autocar de type « SIEGES IRE CLASSE » : Ces autocars sont des véhicules de nouvelle génération, de catégorie 4 étoiles équipés de « SIEGES IRE CLASSE » (inclinaison importante des dossiers, espace allongé entre les sièges, repose-mollets...). Dans les autocars 1re Classe, les 4 places situées derrière le conducteur à l'avant (rangée 1) et les 2 places derrière la porte latérale de l'autocar côté droit peuvent bénéficier d'un espace (lespace libre pour les jambes) réduit. Les reposes pieds sont intégrés au garde-corps et ne sont donc pas amovibles. Pour autant, cette configuration est considérée comme 1re Classe, avec reposes mollet et inclinaisons à 65°. Ces places bénéficient en outre d'une situation privilégiée (vue dégagée).

4 - Législation : Tous nos circuits et voyages respectent la réglementation française; ainsi, pour votre sécurité en France, votre conducteur sera remplacé une journée pour tous les voyages supérieurs à 6 jours.

### g) Formule avion

Pour les voyages avion, nous utilisons des autocars locaux dont le confort est souvent inférieur à celui des autocars français (ex : Canada, USA, Vietnam, Cambodge...). Il s'agit de grand tourisme "normes locales". Nos autocars sont conduits par du personnel compétent, expérimenté et dévoué à votre service.

## ARTICLE 8 - FORMALITES ADMINISTRATIVES

Compte tenu des évolutions concernant les formalités d'entrée, il est impératif qu'elles vous soient confirmées lors de votre inscription auprès de votre agent de voyage. Des attestations d'assurance couvrant d'éventuels frais médicaux durant votre voyage peuvent vous être

demandées à votre arrivée dans certains pays comme Cuba, le Costa Rica... consultez votre agent de voyage. Vi 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, Vi 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 (Espagne, Portugal, Italie).

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 et destinations. Ils sont basés sur une cuisine internationale tout en conservant les spécificités de chaque pays ou région comme les pâtes en Italie ou le riz en Asie.

#### 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 (bijoux, tapis, maroquinerie, spécialités locales...). 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 Vi ne peut être tenu pour responsable en cas de problème de prix, qualité, accident, SAV... Seules les excursions clairement proposées et réservées par Vi s'effectuent sous la responsabilité du Tour Opérateur. Dans le cas contraire, Vi ne pourra prendre en compte une quelconque réclamation à ce sujet.

#### ARTICLE 11 - PRECISIONS UTILES

• Dans la plupart des pays, 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 (En Europe principalement) peuvent amener certains guides et/ou chauffeurs à respecter des plages horaires strictes concernant le temps de travail

(ex : Irlande : 9h - 17h30)

• Aptitude au voyage : Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours et circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, Vi 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 permettait 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 peut constater et subir des exceptions dont nous les prions, par avance, de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses (fêtes nationales, Ramadan, 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 bien 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.

• 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

Vi 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 Vi doivent être présentées impérativement sur place auprès du conducteur, guide ou accompagnateur Vi 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, Vi doit impérativement en être informé via l'agence de voyages durant le voyage.

Si Vi 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 Vi, 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 pour les moyens courriers : 2 € par jour pour le guide et 1 € par jour pour le conducteur. Pour les longs courriers : 5€ par jour pour le guide et 2€ par jour pour le conducteur. Dans certains pays (surtout longs courriers), le pourboire constitue une part substantielle du salaire des guides et chauffeurs.

#### ARTICLE 14 - GARANTIE DES DEPARTS

La volonté de Vi étant de garantir les départs pour nos clients sur le plus grand nombre de voyages, Vi 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.

#### ARTICLE 15 - CARTE NATIONALE D'IDENTITE

Certains pays refusent régulièrement et sans préavis l'entrée sur leur territoire de personnes en possession d'une carte nationale d'identité dont la validité a été automatiquement repoussée de 5 ans par l'administration Française sans remplacement du document, sans accord préalable avec la Communauté Internationale. De ce fait, nous conseillons vivement aux participants concernés de se munir d'un passeport valide. Vi ne pourra pas être tenue responsable en cas de refus d'embarquement par la compagnie aérienne, ferroviaire et maritime ou refoulement à l'arrivée au contrôle de police dans un pays étranger.

#### ARTICLE 16 - VISAS

Si vous ne soucrivez pas à l'assurance Multirisque de Voyages Internationaux, nous vous informons que vous devrez fournir à nos services une attestation d'assistance rapatriement qui est obligatoire pour l'obtention des visas sur les destinations suivantes : Chine, Cuba, Iran, Russie. (Liste non exhaustive).

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 Vi 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 Vi s'inscrit à un voyage, il entend bénéficier de l'ensemble des prestations mais surtout du respect du programme culturel acheté, ce que Voyages Internationaux s'engage à respecter. Voyages Internationaux s'engage également à prendre en charge les frais liés au retard 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 Vi 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.vi-travel](http://www.vi-travel)

## Info vérité Surcharges carburant, taxes aériennes et de solidarité

La volonté de  est d'être le plus limpide possible. Ceci nous a amené à vous apporter une lisibilité sur les conditions de réactualisation des surcharges carburant, taxes aériennes, solidarité et hausse devise. La réactualisation se fait sur deux critères : le prix du baril de pétrole en USD et la parité de l'euro par rapport au dollar US. Tous nos calculs ont été effectués sur les bases des données économiques connues au 05/01/2021 sur un baril de pétrole à 59 USD et une parité 1 € = 1,15 USD. Tableaux de calcul des augmentations possibles des taxes aéroports, solidarités, surcharges carburant et hausse devise.

#### VOLS MOYENS COURRIERS (CHARTERS ET RÉGULIERS)

BARIL / USD	71/75	76/80	81/85	86/90	91/95	96/100
SUPPLEMENT TAXES	15 €	25 €	38 €	50 €	62 €	75 €

#### OU VOLS LONGS COURRIERS

BARIL / USD	71/75	76/80	81/85	86/90	91/95	96/100
SUPPLEMENT TAXES	20 €	41 €	62 €	83 €	104 €	124 €

#### + TABLEAU 2 : AUGMENTATION À APPLIQUER LIÉE À LA PARITÉ €/USD SUR LES VOYAGES LONGS COURRIERS

1€/USD	1,10 ≥ 1 €	1,07 > 1 € > 1,05	1,04 > 1 € > 1,02	1,01 > 1 € > 1	0,99 > 1 € > 0,97	0,96 > 1 € > 0,94
SUPPLEMENT	0 €	35 €	70 €	90 €	125 €	160 €



#### VOYAGES INTERNATIONAUX

S.A.S au Capital de 250 000 € - Registre des opérateurs de voyages et séjours - IM022110004  
Voyages Le Vacon IATA 202.606.12 - Membre du Syndicat National des Agences de Voyages  
RCS B 323 750 390 000 38 | Code NAF 7912 Z - TVA intracommunautaire FR 463 237 503 80



#### MEMBRE DE L'APST

La Garantie des Professionnels du Tourisme Organisme de garantie collective prévue par la loi 92.645 du 13.07.92.

#### MEMBRE DE

LES ENTREPRISES  
DU VOYAGE



Ce catalogue à caractère publicitaire ne constitue pas une document contractuel au sens de l'arrêté du 14 juin 1982.