

# Parce qu'un client bien informé est un voyageur plus serein...

## Conditions particulières de vente - Mise à jour le 18 décembre 2016

L'achat de voyages et séjours contenus dans la présente brochure entraîne l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions particulières de vente. L'information préalable requise par l'article R211-5 du code du tourisme est constitué :

- De toutes les informations contenues dans la présente brochure, sauf si elles ont été modifiées par le biais d'un erratum.
- Les errata diffusés avant la conclusion du contrat écrit avec le client.

Par ailleurs et conformément aux dispositions de l'article R211-8, 9, 10, 11, nous nous réservons le droit de modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable dans les conditions exposées ci-après.

**INSCRIPTION** : pour vous inscrire à l'un de nos voyages vous pouvez passer dans l'une de nos agences ou y téléphoner. L'inscription ne sera définitive qu'après paiement d'un acompte représentant 30 % du montant total du voyage. Pour tout versement par correspondance il est demandé de préciser l'intitulé du voyage, ses dates de départ et de retour, et le numéro de dossier. Le solde doit être versé 4 semaines avant le départ, sans rappel de notre part. 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 **conformes** à ce qui est prévu sur le bulletin d'inscription signé par le client. Pour les inscriptions tardives (-30 jours avant départ), week-ends City Low Cost et sorties à la journée, l'intégralité du voyage devra être réglée à l'inscription (en espèce ou par carte bancaire). En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport ou dans l'autocar.

**Dans tous les cas et pour garantir au plus vite votre départ nous vous recommandons de vous inscrire le plus tôt possible.**

**RESPONSABILITES** : notre société, en sa qualité de vendeur de voyages à forfait, répond de son propre fait, ainsi que de celui des prestataires de service qui contribuent à l'exécution contractuelle du voyage ou du séjour, sauf cas de force majeure, cas fortuit, fait d'un tiers ou faute du client et ce, conformément à la législation française et aux conventions internationales en vigueur.

- **Achat de prestations locales à destination** : notre responsabilité ne saurait être engagée pour des achats d'excursions ou de marchandises faites localement à destination et avec lesquelles nous n'avons aucun lien contractuel.

Les hôteliers et réceptifs peuvent vous proposer l'achat de prestations sur place. Ces prestations et leurs conditions de commercialisation sont de leur seule et unique responsabilité.

**MINIMUM DE PARTICIPANTS** : Euro Moselle Loisirs se réserve le droit d'annuler un voyage si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Dans ce cas, le voyageur sera averti au moins 21 jours avant le départ et sera remboursé du montant intégral des sommes versées, sans aucune indemnité de notre part. Ce délai est ramené à 8 jours pour les voyages « City Low Cost » et à 4 jours pour les sorties « A la journée » et « City Express » :

- **City Low Cost en autocar** (pages 8, 9 et 11) : 35 participants à 8 jours du départ
- **City Low Cost en avion** (page 10) : 20 participants à 30 jours du départ.
- **City Express à Londres** (page 11) : 40 participants à 4 jours du départ.
- **Croisières en Fête...** (page 11) : 35 participants à 21 jours du départ.
- **Voyages en autocar avec le picto rêves** : 28 participants à 21 jours du départ (sauf Costa Brava version « Low Cost » : 35 participants à

21 jours du départ)

- **Voyages en avion avec le picto rêves** : 20 participants à 30 jours du départ (sauf si indiqué « Départs garantis » sur la page du voyage).

- **Voyage « Culture et Terroirs Andalous »** (page 38) : 15 participants à 30 jours du départ.

- **Premiers Regards Californiens** (page 46), **Canadavision** (page 47) et **Charmes du Vietnam** (page 48) : 3 participants à 30 jours du départ.

- **Croisières fluviales** (page 12 et 17) : 6 participants à 21 jours du départ.

- **Croisières Costa** (pages 49 à 53) : 18 participants à 21 jours du départ.

**ASSURANCE RCP** : EURO MOSELLE LOISIRS a souscrit un contrat d'assurance sous le **N°557FCO/54506780** couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ – 87, rue de Richelieu – 75002 PARIS, dans les conditions prévues par les textes en vigueur, sont ainsi couverts les dommages corporels et matériels affectant les clients et leurs biens à hauteur de **6 000 000 €** par année d'assurance tous dommages confondus.

**ASSURANCE ASSISTANCE - RAPATRIEMENT - ANNULATION - BAGAGES** : EURO MOSELLE LOISIRS recommande vivement à ses clients de couvrir par leur soin les risques (assistance-rapatriement annulation bagages) encourus à l'occasion de leur voyage. L'agence de voyages peut proposer à ses clients de souscrire à leurs frais une assurance pour couvrir ces risques. Dès lors que cette faculté aura été retenue, l'assurance précitée devra être souscrite en même temps que la réservation. L'agence de voyage met à disposition de ses clients qui lui en font la demande une copie des contrats proposés afin de leur permettre d'en prendre connaissance et de contracter après s'être informés. Une fois souscrite l'assurance ne peut être annulée. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

**PRECISIONS SUR LES PRIX** : Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues au **18 décembre 2016**. Ils doivent être confirmés impérativement par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription ainsi que les prestations incluses dans le prix individuellement mentionnés pour chaque voyage ou type de voyage. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire, par personne, base chambre double, incluant un ensemble de prestations décrites au 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 ou de contraintes routière pour l'autocar la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ ou du point de ramassage figurant sur le contrat de voyage jusqu'au jour de retour. Pour des raisons d'organisation de transport, le départ peut se faire dans la nuit ou la veille du départ indiquée en soirée.

Les prix indiqués dans notre brochure sont établis en fonction notamment des données économiques suivantes et connues à la date de conception de la présente brochure ; cette date figure en introduction « aux conditions particulières de vente » :

- Coût du transport

- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, comme les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports

- Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient.

**Le prix de nos voyages ne comprend pas** : Le parking aux aéroports, les boissons (sauf si mentionnées au programme), les assurances (votre agent de voyages est à votre disposition pour vous les proposer), les frais de service, de manière générale, tout ce qui n'est pas indiqué dans « le prix comprend ».

**N.B** : les prix indiqués dans notre brochure sont valables par personne en chambre double. Toutefois, si à la suite d'une annulation de la part des autres occupants de la chambre le client inscrit devient le seul occupant

de la chambre, il devra verser le supplément pour chambre individuelle et ceci indépendamment des frais d'annulation facturés au(x) client(s) annulé(s).

- **REVISION DE PRIX** : notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues à l'article R211-8 du code du tourisme. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception.

- **VARIATION DU COURS DES DEVICES** : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer le prix total du voyage de plus de 2 %, cette incidence serait intégralement répercutée. Bien évidemment, cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

- **VARIATION DU COUT DE TRANSPORT, DES TAXES, DES REDEVANCES** : toute variation des données économiques notamment l'évolution du coût des carburants ou des matières premières (coût de transport, taxes...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

**DEROULEMENT DU VOYAGE** : pour des raisons d'organisation et dans l'intérêt des voyageurs le programme des excursions prévu pourra être modifié dans son déroulement chronologique mais respecté dans son contenu. Si au cours du voyage une partie des engagements prévus devait être supprimée, le voyageur pourra prétendre au remboursement de la partie non effectuée.

#### CONDITIONS D'ANNULATION :

- **A l'initiative de l'agence** : conformément à l'article R 211-10 du code du tourisme, si EURO MOSELLE LOISIRS se trouve contrainte d'annuler le voyage pour des circonstances de force majeure (**voir définition de la force majeure ci-dessous**) ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, elle en informera le client. L'ensemble des sommes versées sera restituée au client.

Euro Moselle Loisirs se réserve le droit d'annuler un voyage si un nombre minimum de participants n'est pas atteint. L'annulation d'un voyage du fait du nombre insuffisant de passagers interviendra au plus tard 21 jours avant le départ conformément à la législation en vigueur. Le voyageur sera dans ce cas remboursé de l'intégralité des sommes engagées.

- **A l'initiative du voyageur** : si le client se trouve contraint d'annuler son voyage pour des circonstances de force majeure (**voir définition de la force majeure ci-dessous**) L'ensemble des sommes versées lui sera restituée. En dehors du cas de la force majeure, en cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

#### VOYAGES EN AVION ET CROISIÈRES

- **De Moscou à Saint Pétersbourg (p41), Découverte de la Scandinavie (p42) et croisières Costa (p49 à 53)** : Jusqu'à 61 jours du départ : 10%. Entre 60 et 31 jours avant le départ : 50 %. Entre 30 et 21 jours avant le départ : 75 %. Entre 20 jours avant le départ et le jour du départ : 100 %.

- **Moyens courriers** : Jusqu'à 60 jours avant la date de départ : 95 € de frais d'annulation par personne non remboursables par l'assurance.

Entre 59 et 31 jours avant la date de départ : 30 %. Entre 30 et 21 jours avant la date de départ : 50 %. Entre 20 et 15 jours avant la date de départ : 80 %. Entre 14 jours avant la date de départ et le jour du départ : 100 %.

**VOYAGES EN AUTOCAR** (sauf City Low Cost et City Express où les conditions d'annulation sont indiquées sur la page du voyage) : Jusqu'à 21 jours avant la date de départ : 40 € par personne de frais de dossier non remboursables par l'assurance : entre 20 et 8 jours avant la date de départ : 50 % ; entre 7 et 2 jours avant la date de départ : 75 % ; moins de 2 jours avant la date de départ : 100 %.

- **Croisières en fête et croisières pages 12, 17 et 24** : voir conditions d'annulation de la brochure Croisieurope.

**ORGANISATION (SEULE OU CONJOINTE)** : certains de nos voyages (avion) sont réalisés en collaboration avec d'autres voyagistes. Dans ce cas nos conditions d'annulation sont remplacées par celles du voyagiste en question.

- **Une non-présentation le jour du départ** aux heures et lieux mentionnés sur la convocation du client, est considérée et traitée comme une annulation du fait du client le jour du départ. EURO MOSELLE LOISIRS ne peut être tenue pour responsable d'un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre contracté hors forfait par le client et qui entraînerait la non présentation du passager au départ.
- **Défaut de formalité** : il en va de même si le client ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccinations...). EURO MOSELLE LOISIRS considérera le défaut de formalité comme une annulation du fait du client le jour du départ. EURO MOSELLE LOISIRS n'est pas tenu dans ce cas d'organiser le rapatriement du client.

**MODIFICATIONS A L'INITIATIVE DU VOYAGEUR AVANT LE DEPART** : Pour toute(s) modification(s) de dossier demandée(s) par le client avant le départ, l'organisateur est en droit de demander les frais suivants :

**Voyages en autocar :**

- Jusqu'à 8 jours avant la date de départ : 30 €/personne
- Moins de 8 jours avant le départ, toute modification sera considérée comme une annulation avec les frais y étant relatifs.

**Voyages en avion :**

Tant que le contrat n'a produit aucun effet (tant que les billets d'avion n'ont pas été émis) :

- Jusqu'à 30 jours avant la date de départ : 50 €/personne
- De 29 à 15 jours avant la date de départ : 150 €/personne
- De 14 à 8 jours avant la date de départ : 200 €/personne
- Moins de 8 jours avant le départ, toute modification sera considérée comme une annulation avec les frais y étant relatifs.

Dans certains cas (si les billets d'avion ont été émis) et sur justificatif, les frais pourront être plus élevés.

**DEFINITION DE LA FORCE MAJEURE** : par force majeure, on entend tout évènement extérieur aux parties qui présente un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche l'agent de voyages ou les prestataires de service impliqués d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat de voyage.

Il en est ainsi pour les grèves des personnels aériens ou hôteliers, des insurrections ou des émeutes, des conditions climatiques, politiques, sanitaires ou géographiques susceptibles de mettre la vie du client en péril.

**CESSION DU CONTRAT** : le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (mode 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.

- **FRAIS DE CESSION** : A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de l'ordre de 15 € par personne concernée, selon la proximité de la date du départ et le type de transport (spécial ou régulier), hors frais de réémission du billet.

**TRANSPORT AERIEN :**

**A) RESPONSABILITE DES TRANSPORTEURS :** les conséquences accidents-incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou les règlements locaux régissant les transports nationaux du pays concerné.

**B) CONDITIONS SPECIALES VOLS AFFRETES ET VOLS REGULIERS :** toute place non utilisée à l'aller et au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date). Les organisateurs se réservent le droit de modifier les types d'appareils, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie de surface ou par tous itinéraires-vols réguliers vers les lieux de séjour, dans le cas où le minimum par ville ne serait pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité de l'appareil. De plus en plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent se produire. Les correspondances ne sont plus garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. A certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

**C) VOL OU PERTE DE BILLET, VOL REGULIER :** en cas de vol ou de perte de billet sur vol régulier, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet.

La demande de remboursement sera transmise à la compagnie aérienne au retour sur présentation des originaux des justificatifs.

- Nous conseillons à notre aimable clientèle de ne prendre aucun engagement important le jour ou le lendemain du retour sachant qu'un retard est toujours possible. En cas de panne ou d'incident technique prolongé nécessitant un hébergement près de l'aéroport pris en charge par le transporteur aérien ne pourra faire l'objet d'une demande d'indemnisation, ni remboursement ni dommages et intérêts.
- Tout ceci respecte en outre l'application des dispositions de la convention de Montréal qui régissent les limites de responsabilité en matière de transport aérien et obéit au règlement CE n° 261/2004 du 11 février 2004 qui établit les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Selon ce règlement, une compagnie aérienne n'est pas tenue de verser un dédommagement dans le cas où un retard est causé par des « circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises » comme par exemple des défaillances techniques, grèves, brouillard...
- Plus que tout autre moyen de transport, l'avion est soumis à des contraintes extérieures susceptibles de provoquer à très court terme des modifications de plan de vol. La sécurité des passagers passe dans ce cas toujours, sans exception, et légitimement avant toute autre considération.
- Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée.

#### **TRANSPORT AUTOCAR :**

**A) PLACES DANS L'AUTOCAR :** sauf pour les personnes ayant choisi de payer un supplément pour le choix de leur siège (suppl. de 30 €/ pers. Pour le 1er rang – suppl. de 15 €/pers. pour le 2ème, 3ème ou 4ème rang = le client a la garantie d'être installé au 2ème, 3ème ou 4ème rang mais ne peut choisir entre ces différentes rangées : l'ordre d'inscription étant respecté – selon disponibilité au moment de l'inscription), les places dans l'autocar sont attribuées dans l'ordre d'inscription (sauf pour voyages d'un jour) mais peuvent être modifiées sans avis préalable. Elles sont nominativement attribuées, définitives et fixes dans votre autocar de séjour. Elles peuvent être modifiées pendant les ramassages ou exceptionnellement pour des raisons techniques. Pour les voyages avec transferts seulement (autocar non à disposition sur place – séjours balnéaires) les places à l'aller et au retour peuvent être différentes. Dans tous les cas vous devez vous soumettre aux indications de notre personnel et vous n'êtes pas autorisés à changer le plan de car établi par nos services. Pour les voyages en avion où vous utilisez un autocar à destination il nous est impossible de vous attribuer des places. Nous n'attribuons pas de places dans l'autocar pour les transferts à destination des aéroports ou pour les sorties d'une journée.

**B) ITINERAIRES ET HORAIRES :** les itinéraires et le déroulement des séjours peuvent subir des modifications. Les horaires sont donnés à titre informatif ils peuvent changer en cas de panne, d'embouteillage, de difficultés de circulation ainsi qu'en cas de départ ou d'arrivée tardive en raison de conditions climatiques ou tout autre cas fortuit. Au cas où les services prévus ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement correspondant aux prestations non fournies. En cas de fourniture de services supplémentaires d'hôtellerie ou de restauration une perception complémentaire correspondant strictement à ces nouvelles dépenses pourra être demandée.

**C) LES CONDUCTEURS DE CAR :** nos voyages sont confiés à des conducteurs de tourisme qui ont la direction du transport et s'occupent de la bonne exécution matérielle de votre voyage. Ils connaissent la plupart du temps leur destination mais ne peuvent être considérés comme des guides professionnels. Pour certains voyages, nous faisons appel à des guides professionnels locaux qui interviennent ponctuellement.

**D) POINT D'ACCUEIL A BORD DU VEHICULE - RAMASSAGES :** la liste des points pour chaque voyage est disponible dans cette brochure. Le choix sur cette liste est libre jusqu'à 21 jours du départ. Passé cette date, seuls les points d'accueils situés sur l'itinéraire du ou des véhicules resteront ouverts à la vente.

- La mise en place de navettes de ramassages ou de desserte peut engendrer quelques pertes de temps par rapport à un trajet direct. Il est cependant dans ce cadre important d'avoir conscience que de prendre les clients à proximité de chez eux est un facteur déterminant dans la décision de s'inscrire ou de ne pas s'inscrire pour un voyage. Ce critère déterminant contribue à assurer les remplissages nécessaires pour que les voyages puissent partir sans être annulés par manque de participants. Même si un ramassage peut parfois paraître un peu long, cela n'est rien à côté de la déception engendrée par un voyage annulé par manque de participants.

**HEBERGEMENT ET RESTAURATION :** les catégories hôtelières mentionnées dans les différents programmes se réfèrent à la classification officielle des pays concernés. Il convient d'avoir à l'esprit que des différences existent dans la classification d'un pays à l'autre selon des normes différentes de l'hôtellerie française. Le nom de l'hôtel est parfois communiqué à titre indicatif, il peut être remplacé par un autre de catégorie et de confort équivalent ou supérieur. Il est fréquent qu'un certain nombre de chambres attribuées par l'hôtelier réceptif soit dans un bâtiment annexe ou un établissement annexé dont les chambres répondent aux mêmes critères de confort que notre descriptif décrit dans la brochure. Il faut enfin noter que les règles de l'hôtellerie internationale prévoient une attribution des chambres à partir de 14 heures et une libération avant 12 heures le jour du départ quelle que soit l'heure d'entrée et de sortie.

- **CHAMBRES INDIVIDUELLES :** Le nombre de chambres individuelles reste restreint. Malgré leur supplément, ces chambres sont généralement moins bien situées et d'un confort moindre que les autres chambres. Le supplément exigé correspond à l'utilisation d'une chambre par une seule personne. Les voyageurs qui souhaitent utiliser ces chambres malgré les réserves émises ne pourront prétendre à aucune réduction en cas de non-satisfaction. De plus le tarif indiqué est valable jusqu'à 3 chambres individuelles par voyage. Au-delà le tarif pourra être majoré (voir conditions à l'inscription).

- **CHAMBRES TRIPLES OU MULTIPLES :** ces chambres sont souvent des chambres doubles où l'hôtelier a rajouté un lit d'appoint ce qui réduit l'espace (parfois un lit pliable ou un canapé) sauf indication contraire, le prix par personne en chambre triple est le même qu'en chambre double.

- **BAIN OU DOUCHE :** les hôtels appliquent les mêmes prix pour les chambres équipées de bain ou de douche. L'attribution de l'un ou de l'autre n'est en aucun cas contractuelle ce qui rend toute réclamation à ce sujet irrecevable.

- **DES PARTICULARITES LOCALES :** dans certains pays et notamment dans les stations balnéaires la vie locale peut se prolonger tard dans la nuit et gêner le sommeil de certains.

- **ARRIVEES TARDIVES :** en cas d'arrivée tardive le dîner chaud peut être remplacé par un dîner froid, un plateau repas ou la collation servie dans l'avion.

**CARNET DE VOYAGE ET CONVOCATION :** chaque signataire d'un contrat recevra avant le départ un carnet de voyage contenant la convocation pour le départ et les informations nécessaires (convocations, bon

d'échange). Ces documents de voyage doivent impérativement être conservés par le client durant tout le voyage de manière à pouvoir être présentés en cas de contrôle.

**POURBOIRES** : les pourboires que vous pouvez être amenés à donner aux guides, bagagistes ou conducteurs etc. sont laissés à votre appréciation en fonction de votre satisfaction.

**BAGAGES** : les bagages **nominativement étiquetés** sont acceptés sur la base d'une valise de dimension normale par voyageur (15 à 20 kg par voyageur pour les voyages en autocar – voir conditions des compagnies aériennes pour les voyages en avion). Les bagages voyagent dans les soutes (avion ou autocar). Nous ne sommes pas responsables des objets laissés dans l'habitacle des autocars. **Ne placez pas dans vos bagages de soutes objets de valeurs, argent, bijoux.**

**PORT DES BAGAGES** : sauf indication contraire le port des bagages n'est pas un service qui est prévu dans les voyages de cette brochure.

**OBJETS OUBLIES** : nous ne saurions être tenus pour responsables des objets oubliés dans les hôtels, autocars, restaurants etc. Nous ne nous chargerons en aucun cas de leur recherche ou de leur rapatriement. Pour éviter tout problème de ce type nous vous invitons à une vigilance responsable.

**APTITUDE AU VOYAGE** : Certains séjours requièrent une bonne condition physique ou l'assistance d'un proche pour aider les personnes en difficulté. Nous nous réservons le droit de refuser l'accès au voyage à toute personne dont la tenue, la capacité physique ou la conduite seraient de nature à nuire à son bon déroulement ou à importuner les autres passagers. Ainsi les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou toute autre personne habilitée par le juge des tutelles. Notre responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée à l'égard de personnes faisant l'objet de ces mesures de protection. Les guides et accompagnateurs ont pour mission de s'occuper de l'ensemble du groupe et ne peuvent s'investir individuellement auprès d'une personne au détriment des autres voyageurs.

**DEVISES** : il est toujours prudent de se munir à l'avance de devise du pays.

**FORMALITES DOUANIERES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES** : Tout voyageur doit être en possession d'une Carte Nationale d'Identité délivrée depuis moins de 10 ans ou d'un passeport pour certains pays délivré depuis moins de 10 ans. Pour certains pays, un visa peut être nécessaire et nous vous en informerons lors de votre réservation. Pour information la délivrance d'une carte nationale d'identité ou l'établissement d'un passeport électronique peuvent prendre jusqu'à 1 mois.

- **Il est de la responsabilité du voyageur** de vérifier l'exactitude des mentions figurant sur ses documents d'identité. Un passager qui ne peut prendre part à un voyage, faute de présenter les documents exigés (passeport, visa) ne peut prétendre à aucun remboursement. Dans tous les cas, les formalités indiquées ne sont valables que pour les ressortissants français.

**Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes auprès des consulats ou ambassades des pays concernés.**

L'agence ne peut être tenue pour responsable en cas de non-respect de la législation douanière de chaque pays visité.

- Pour les mineurs :

Les documents qu'un mineur français doit posséder pour voyager à l'étranger dépendent de la date de son départ et de la destination.

Certains pays exigent un passeport, éventuellement accompagné d'un visa (voir paragraphe "formalité d'entrée"). Pour d'autres pays, comme ceux de l'Union européenne, il est possible d'y séjourner avec une carte d'identité.

Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr).

En fonction des exigences du pays, l'enfant (qu'il soit seul ou accompagné) doit présenter :

- Soit un passeport individuel valide (qui peut être obtenu pour tout mineur, même un bébé),
- Soit un passeport individuel valide et un visa,
- Soit une carte nationale d'identité valide (notamment pour les pays de l'Union européenne, de l'espace Schengen, et la Suisse).

**À savoir : A compter du 15 Janvier 2017, l'Autorisation de Sortie de Territoire (A.S.T.) pour les voyageurs mineurs non-accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale est rétablie.**

EURO MOSELLE LOISIRS ne peut accepter l'inscription à un de ses voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, l'agence ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'un de nos voyages.

- **L'agence ne peut être tenue pour responsable** du refus des autorités d'un pays étranger de délivrer les visas demandés. Nous ne pouvons supporter les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité d'un passager de présenter les documents administratifs ou sanitaires requis. Les clauses et frais d'annulation s'appliqueront pour les passagers dans ce cas.

- Nous attirons votre attention sur le fait que les délais d'accomplissement de ces formalités sont variables en fonction des destinations. Nous attirons également votre attention sur le fait qu'un passeport en cours de validité est indispensable pour la majorité des destinations étrangères et que la réglementation impose dans certains pays une validité des passeports supérieure à 6 mois après la date du retour ou le respect d'autres formalités obligatoires.

- Pour bien préparer votre voyage (sans oublier les pays d'escale ou de transit) nous vous invitons à consulter les sites internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) et [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com). L'accomplissement de ces formalités incombe aux clients et les frais induits sont à sa charge.

Lorsqu'un voyage nécessite des recommandations sanitaires particulières, ces dernières sont précisées sur le contrat. Pour les pays de la CEE, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie (gratuite), et de votre carnet de vaccination dans les autres pays.

- **Formalités d'entrée :**

- **CANADA** : Passeport valable au moins 6 mois après la date retour + AVE (Autorisation de Voyage Electronique).
- **CROISIÈRE EUROPE DU NORD** : Carte d'identité ou passeport valable pour la durée du séjour.
- **CROISIÈRE MER MÉDITERRANÉE** : Carte d'identité ou passeport valable pour la durée du séjour.
- **ETATS-UNIS** : Passeport valable au moins 6 mois après la date retour + ESTA ou Visa (selon la date et le modèle du passeport).
- **NORVÈGE** : Carte d'identité ou passeport valable pour la durée du séjour.
- **ROYAUME-UNI** : Carte d'identité ou passeport valable pour la durée du séjour.
- **RUSSIE** : Passeport valable au moins 6 mois après la date retour + visa avant départ + attestation d'assurance valable en Russie + copie couleur des 3 premières pages du passeport.
- **TUNISIE** : Passeport valable au moins jusqu'au lendemain du retour ou carte d'identité valable au moins 6 mois après la date de retour, tolérée si accompagnée d'un bon d'échange de l'hôtel.
- **TURQUIE** : Carte d'identité ou passeport valable au moins 6 mois après la date d'entrée sur le territoire turc.
- **UNION EUROPÉENNE** : Carte d'identité ou passeport valable pour la durée du séjour.
- **VIETNAM** : Passeport valable au moins 6 mois après la date retour.



**Pour les ressortissants étrangers : s'adresser aux autorités compétentes.**

**PROMOTIONS - VENTES DE DERNIERES MINUTES - TARIFICATION** : chaque enseigne étant libre de sa politique commerciale il peut arriver que pour un même voyage des clients aient payé un prix différent. Les clients ayant payé un prix plus élevé ne pourront pas prétendre au remboursement de la différence entre le prix payé et le tarif promotionnel partiellement pratiqué. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions.

**QUALITE DES VOYAGES - RECLAMATIONS** : • Vous aurez dans votre pochette de voyage un questionnaire « contrôle qualité – enquête de satisfaction ». Ce questionnaire statistiquement analysé nous permet de surveiller la qualité objective et perçue de nos prestations. **Il n'est pas un support pour exprimer une réclamation écrite.** Toute réclamation de ce type doit être adressée **sous pli recommandé à l'agence ayant vendu le voyage et dans un délai de 45 jours après le retour.**

L'envoi d'un courrier non recommandé et sans accusé de réception ainsi que le simple renvoi d'une fiche d'appréciations n'appellent pas de réponse de notre part.

Pour être traitée efficacement, vous joindrez à votre dossier, les originaux des pièces justificatives de vos préjudices. Toute réclamation doit faire l'objet d'une constatation durant le voyage auprès de nos guides, accompagnateurs, représentants locaux ou conducteurs. Ceci facilite grandement la prise en compte de votre dossier... **et permettra bien souvent d'apporter une solution immédiate au problème rencontré.**

- Pour toute demande de remboursement de prestation non fournie, il est conseillé de présenter une attestation du prestataire concerné ou du conducteur du voyage. La durée de traitement dépend de l'enquête que nous devons mener.
- Aucun remboursement ne saurait être accordé pour toute prestation non utilisée du fait du voyageur. Les appréciations **subjectives** ne sauraient donner lieu à un remboursement.
- Pour tout problème lié à une inexécution ou à une mauvaise exécution d'une prestation sur place lors du voyage nous recommandons à nos clients de le signaler aussitôt au réceptif local. Une solution sera la plupart du temps trouvée sur place et vous évitera ainsi une déconvenue inutile et prolongée.

**PHOTOS** : pour vous être agréable et pour votre information, nous nous efforçons de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations proposées dans notre brochure. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation. Les photos publiées proviennent des offices du tourisme ou des collections privées de nos prestataires ou des employés de votre agence de voyages.

**ORGANISATION (SEULE OU CONJOINTE)** : certains de nos voyages (avion) sont réalisés en collaboration avec d'autres voyagistes. Dans ce cas nos conditions particulières sont remplacées par celles du voyagiste en question. Ces conditions substitutives vous seront communiquées avant l'établissement de votre contrat pour que vous puissiez en prendre connaissance avant signature.