

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

Conditions générales et particulières de vente - Mise à jour le 1^{er} novembre 2019

Applicables dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait à compter du 1^{er} juillet 2018. Ordonnance n°2017-1717 et décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017.

L'achat de voyages et séjours contenus dans la présente brochure entraîne l'adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales 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. Euro Moselle Loisirs est responsable de la bonne exécution du voyage et s'engage à apporter toute aide nécessaire au Client rencontrant des difficultés à l'occasion de l'exécution du voyage notamment. Si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence, Euro Moselle Loisirs facturera un prix raisonnable pour cette aide.

- 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 Autocar » et à 4 jours pour les sorties « A la journée » et « City Express » :

- City Low Cost en autocar : 35 participants à 8 jours du départ
- Croisières en Fête : 35 participants à 21 jours du départ.

- Voyages en autocar avec le picto rêves : 28 participants à 21 jours du départ (sauf Costa Brava « Côte de caractère » : 35 participants à 21 jours du départ) p.12
- Voyages en avion avec le picto rêves : 20 participants à 30 jours du départ (sauf Ecosse p.46-47, Corse p.48-49 et Madère p.18 : 2 participants minimum).
- Croisières Costa : 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 RCP HISCOX, 12 quai des Queyries – CS 41177 – 33072 BORDEAUX 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 01 novembre 2019. 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, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. 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, les taxes de séjour sauf si mentionnées dans « le prix comprend », 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 restitué 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 : conformément à l'article L 211-14 du code du tourisme, le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement.
- 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

Croisières COSTA (p.65 à 69)

Jusqu'à 90 jours du départ : 25 % du forfait, de 89 à 60 jours avant le départ : 50 %, de 59 et 30 jours : 75 %, de 29 à 14 jours : 90 %, et de 13 jours au jour du départ : 100 %.

Destinations Moyen-courrier AVION :

Jusqu'à 90 jours du départ : 15 % du forfait, de 89 à 60 jours avant le départ : 30 %, de 59 et 30 jours : 50 %, de 29 à 14 jours : 75 %, et de 13 jours à 8 jours : 90 % et de 7 jours au jour du départ : 100 %.

Séjours des p.70 à p.76, voir barème d'annulation dans les conditions de vente des brochures LuxairTours, Été 2020 suivant l'hôtel choisi.

VOYAGES EN AUTOCAR (sauf City Low Cost et sorties à la journée pour lesquels 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 fluviales Croisieurope :

50.00 EUR par pax non remboursables plus de 90 jours avant le départ ; 50.00 % de 90 jours à 51 jours avant le départ ; 60.00 % de 50 jours à 30 jours avant le départ ; 75.00 % de 29 jours à 15 jours avant le départ ; 100.00 % de 14 jours à 0 jours avant le départ

ORGANISATION (SEULE OU CONJOINTE) : Circuit Corse (p. 48-49) et séjours LuxairTours (p. 70 à 76) certains de nos voyages sont réalisés en collaboration avec d'autres voyagistes. Dans ce cas nos conditions d'annulation sont remplacées par celles du voyagiste en question (LuxairTours).

- 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 :

Modifications de nom ou prénom, en cas d'erreurs sur noms/prénoms initialement communiqués par le client (précision : les noms et prénoms figurant sur le billet d'avion doivent être similaires à ceux figurant sur la pièce d'identité nécessaire au voyage. En cas d'erreur, l'embarquement peut être compromis. Cette vérification relève du voyageur).

- jusqu'à 31 jours avant le départ : 50 €/ personne concernée
- à partir de 30 jours avant le départ : valeur du billet au moment de la modification selon la compagnie aérienne régulière ou charter (tarif précisé par votre conseiller de vente).

Dans certains cas 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 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 ce jour, notre société a choisi selon les destinations de voler sur compagnies régulières ou vols spéciaux (affrétés par des tour-operator), dûment autorisés par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Les compagnies aériennes peuvent passer un accord entre elles qui consiste à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il peut être opéré par un appareil d'une autre compagnie (code-share, partage de code ou affrètement).

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 évènements 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 plus d'un 1 mois.

Pays de la CEE (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Espagne, France, Grèce, Grande Bretagne, Italie, Pays-Bas, Portugal, Suisse, République Tchèque) : carte d'identité ou passeport en cours de validité.

Concernant les formalités douanières, il est de la responsabilité du client de communiquer à l'inscription les noms et prénoms qui figurent sur les documents officiels servant aux dites formalités.

Croisières (p.65 à 69) et séjours (p.70 à 76) : indiqué sur les pages concernées.

- 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 nationale d'identité valide.

Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site 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 : Depuis le 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 et 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.

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 pour être traité efficacement.

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.

Si toutefois, la réponse fournie par Euro Moselle Loisirs ne lui donne pas satisfaction, le client peut saisir le Médiateur Tourisme Voyage par courrier à l'adresse :

MTV MEDIATION TOURISME VOYAGES – BP 80 303 – 75 823 PARIS Cedex17

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.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE 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. Euro Moselle Loisirs /le détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Euro Moselle Loisirs /le détaillant disposent 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(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=&categorieLien=cid>

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 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 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. Euro Moselle Loisirs a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST – 15 avenue Carnot 75017 PARIS – IM 057100019. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Euro Moselle Loisirs.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Pour cette brochure de voyages

Organisation générale – conception technique – responsabilité exécutive :

EURO MOSELLE LOISIRS

SAS au capital de 418 000 € - Rue Pilâtre de Rozier- BP 40097 – 57192 FLORNANGE CEDEX

IMMATRICULATION ATOUT France IM057100019

Siret 343 611 257 00084 – RC de Thionville 343 611 257 – R.C.P R.C.P.HISCOX, 12 quai des Queyries – CS 41177- 33072 BORDEAUX – Garant : A.P.S.T. 15 avenue Carnot – 75017 PARIS