

Conditions particulières de vente

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent à la commercialisation de voyages et séjours de groupe, organisés par la société **Les Voyages d'Augustine** (Ci-après dénommé le « Vendeur »), et la personne (physique ou morale) qui commande un séjour ou un voyage (Ci-après dénommée le « Client »).

Les Voyages d'Augustine S.A.S. dont le siège social est sis : 1 bis, rue des Églantiers, 34430 Saint-Jean-de-Védas ; est immatriculé au RCS Montpellier 938 143 047 00018; et au Registre des Agents de voyage et autres opérateurs de séjour (Atout France) : n° IM 034250003.

Les Voyages d'Augustine S.A.S. certifie avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la Compagnie : Hiscox Assurances - TSA 49007, 60477 Compiègne Cedex- Contrat n°HSXIN320057106A ; assurance qui a pour but de protéger le Client contre les risques d'erreur professionnelle.

Les Voyages d'Augustine S.A.S. bénéficie également d'une garantie contre le risque de défaillance financière avant ou pendant le voyage ; garantie financière souscrite auprès de l'APST -87-89 rue de la Boétie 75008 Paris-.

I. PREAMBULE

Le Vendeur propose des voyages et séjours de groupes, entièrement sur mesure. Le site « Les Voyages d'Augustine » (www.lesvoyagesdaugustine.fr) ainsi que ses brochures ont pour but d'inspirer les clients sur les destinations et les expériences que l'entreprise propose.

Afin d'obtenir une proposition commerciale (constitué d'un devis et d'un programme prévisionnel de voyage), le Client fait sa demande soit par le formulaire de contact sur le site internet, soit par mail ou par téléphone.

Le Vendeur s'engage à fournir un programme de voyage prévisionnel et un devis dans un délai de 48 heures ouvrées après avoir collecté les informations nécessaires pour évaluer la faisabilité et le coût du projet. Le délai peut toutefois varier en fonction des retours des différents prestataires.

Le programme prévisionnel de voyage mentionne : un tarif du séjour, toutes les prestations incluses ainsi qu'une date de validité. Une fois la date de validité passée, un nouveau programme de voyage peut être fourni par le Vendeur si des modalités sont modifiées ou des ajustements tarifaires doivent être appliqués.

II. INSCRIPTIONS

En cas d'acceptation de la proposition commerciale, le Client retourne le devis (dûment complété, signé et paraphé par le chef d'établissement pour un voyage scolaire ou le responsable du groupe pour un voyage hors cadre scolaire) au Vendeur qui lui retourne alors un contrat afin de finaliser la souscription.

Préalablement à toute transaction, en paraphant et signant le contrat, le chef d'établissement ou le responsable du groupe reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente et déclare expressément les accepter ainsi que le devis du Vendeur. Le chef d'établissement ou le responsable du groupe accepte les dites conditions de vente en son nom propre mais aussi au nom des participants de son séjour (en signant le contrat, le chef d'établissement ou le responsable du groupe engage sa responsabilité pour les participants du voyage). Le chef d'établissement ou le responsable du groupe accepte de transmettre ses données ainsi que les données des participants du voyage, pour la bonne exécution du contrat et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

III. CONTRAT ET MODALITES DE PAIEMENT

Toute inscription est réputée définitive lorsque le Vendeur:

- Accuse réception du contrat dûment complété, paraphé et signé par le chef d'établissement ou le responsable du groupe.
- Encaisse le premier acompte par virement bancaire définit par le contrat (30% du montant du séjour sauf mention contraire stipulée dans le contrat).

Le contrat de voyage définira un échéancier de paiement, qui en règle générale, s'établira comme suit :

- Acompte de 30% du montant total du séjour lors de la signature du contrat.
- Second versement de l'ordre de 40%.
- Dernier versement de 30% majoré des options éventuelles souscrites par l'établissement, 30 jours maximum avant le début du séjour.

L'échéancier sera amené à changer en cas de voyages où les transports seront opérés par des compagnies aériennes « low-cost » (vous en serez informé dès le programme prévisionnel de voyage). Dans ce cas, le premier acompte représentera la totalité des frais de transport.

Les options souscrites par le Client après la signature du contrat et entraînant une modification du prix fera l'objet d'un avenant au contrat signé par le Vendeur et le Client.

En cas de non-respect de l'échéancier de paiement, le Vendeur se réserve le droit de facturer des intérêts éventuels de retard au tarif en vigueur. Si le Client ne respecte pas les échéances de paiement, le Vendeur pourra annuler le voyage si l'organisation du voyage est compromise par ses retards.

Le paiement du solde du voyage devra être effectué au plus tard 30 jours avant le départ, le Client ne respectant pas ce délai sera considéré comme ayant annulé son voyage.

Pour les commandes intervenant moins d'un mois avant le départ, le règlement intégral du prix sera exigé au moment de l'inscription.

IV. PRIX

Chaque devis est personnalisé en fonction de la destination, du nombre de participants et des prestations choisis. Le devis produit par le Vendeur est établi en fonction des conditions économiques au moment de la demande. Avant l'envoi du contrat de voyage, le Vendeur peut être amené à modifier l'organisation du séjour en fonction des disponibilités des transporteurs, des hébergeurs ou des prestataires fournissant les activités. Si tel est le cas, vous en serez informés avant l'envoi du contrat.

Le prix indiqué sur le contrat est ferme et définitif, il ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. Le contrat indiquera toutes les prestations incluses dans le tarif.

Sauf mention contraire, les tarifs n'incluent pas :

- les assurances optionnelles,
- les taxes de séjour,
- les boissons et pourboires dans certains pays européens,
- les dépenses à caractère personnel,
- les cautions (dépôts de garantie) pouvant être demandés par certains hébergeurs,
- les visas et frais de visa, les frais de délivrance des passeports ou carte identité, les certificats de vaccination,
- les dépenses exceptionnelles occasionnées par des faits fortuits (événements climatiques, grève,..)

Dans certains cas, des frais, taxes ou coûts (droits d'entrée dans certains sites : musées, parc nationaux, monuments,...) peuvent vous être demandés lors de votre voyage. Ces frais, non compris dans le prix de votre séjour vous seront indiqués au préalable. Le Vendeur recommande à son Client de disposer d'un moyen de paiement fonctionnel lors du séjour.

V. REVISION DES PRIX

Conformément aux articles L211-12 et R211-8 du code de tourisme, le Vendeur pourra être amené à modifier les prix, à la hausse ou à la baisse, jusqu'à 20 jours avant la date du départ du voyage, afin de tenir compte des variations des coûts suivants :

- prix du transport résultant du coût du carburant ou autres sources d'énergie,
- taxes et redevances sur les services compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,
- fluctuation des taux de change.

Concernant les variations des coûts de : carburant, énergie, taxes ou redevances, ils seront intégralement répercutés sur les prix du Vendeur. L'incidence de la fluctuation des devises impactera uniquement les prestations facturées en devise.

Le taux de change sera alors stipulé sur le devis pour les pays hors zone euro.

A plus de 20 jours du départ, si la hausse dépasse 8% du montant du voyage, le Client sera averti sur un support durable et pourra résilier son contrat sans frais dans un délai de 8 jours (par e-mail ou lettre recommandée). Sans réponse du Client passé ce délai, il sera considéré qu'il accepte le nouveau prix.

En dessous du seuil de 8%, le refus de cette hausse de prix sera considéré comme une annulation de la part du Client et le remboursement s'effectuera avec application du barème prévu pour ce cas.

VI. GRATUITES

Les devis établis par le Vendeur sont présentés sans gratuités.
Le Vendeur peut établir des devis avec gratuités pour les enseignants si le Client en fait la demande.
Dans ce cas, le coût des accompagnateurs sera répercuté sur celui des élèves.

VII. CARACTERE ET ELEMENTS ESSENTIELS DU CONTRAT

Lors de la signature du devis, le Client doit impérativement informer le Vendeur si une activité revêt un caractère essentiel dans le choix du voyage. Mention en est alors portée par le Vendeur dans le contrat de voyage signé par les deux partis.

Un élément à caractère essentiel peut aussi s'agir de la durée ou des dates du séjour, d'un hébergement en particulier ou bien encore d'une activité spécifique.

Conformément à l'article L211-13, lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur, celui-ci doit le plus rapidement possible en informer le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant.

VIII. TRANSPORTS

Les transports sont assurés par voies terrestres ou aériennes. Les horaires communiqués sont des heures de départ, il appartient au Client de se présenter en avance au point d'embarquement (délai variable entre 2 heures et 30 minutes avant le départ, suivant les indications spécifiques des transporteurs). Dans le cas où l'heure et/ou le lieu de départ était modifié, le Vendeur en informera le Client. Il est donc impératif que le Client fournisse des coordonnées sûres (adresse e-mail, téléphone portable / fixe) afin de pouvoir être avisé. Le Vendeur dégage toute responsabilité en cas d'impossibilité de joindre le Client suite à des informations de contact non fiables.

Le jour du départ, Le Vendeur ne peut être tenu responsable, si un participant ne peut se présenter suite à un retard de pré-acheminement (aérien, ferroviaire ou routier) et cela pour quelque raison que ce soit. Il en est de même pour le départ du voyage retour, et tout voyageur ne se présentant pas au lieu et horaire prévus, devra rentrer par ses propres moyens et à ses frais.

TRANSPORTS EN AUTOCAR

Le Vendeur fournira une convocation à son Client avec l'heure et le lieu de départ. Il conviendra au Client de se présenter au minimum 30 minutes avant l'heure de départ.

Les trajets en autocar étant soumis aux aléas routiers (difficultés de circulation, mauvaises conditions climatiques, incidents mécaniques, problèmes de voirie, malaise voyageurs...), il se peut que les autocars n'arrivent pas à l'heure prévue dans le contrat. Le Vendeur décline toute responsabilité en cas de retard dûs à ces aléas. Aucune indemnité ne peut être versée dans tous ces cas.

Chaque participant pourra emmener un bagage de taille standard n'excédant pas 20kg qui sera déposé en soute ainsi qu'un bagage à main de type sac à dos, qu'il pourra garder avec lui le temps du trajet.

TRANSPORT AERIEN

Les horaires des vols sont donnés à titre indicatif au moment de la signature du contrat de voyage.

Conformément aux dispositions de l'article R.211-15 et des articles suivants, le Vendeur indiquera dans le programme prévisionnel adressé au client, une liste de trois transporteurs maximum par tronçon. L'identité de la compagnie aérienne effective sera confirmée au plus tard 8 jours avant le départ tout comme les horaires des vols, dans le programme définitif de voyage (voir paragraphe XX. RESPONSABILITE).

Les directives restrictives concernant les bagages (poids, dimensions, produits interdits...) varient suivant les compagnies aériennes. Le Vendeur informera le Client de ces modalités dans le programme définitif de voyage. Si la compagnie aérienne venait à changer pour une raison indépendante de la responsabilité de l'agence, elle en avertira au plus vite ses clients.

Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer sa clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable. La compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers concernés peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement mais en aucun cas le Vendeur ne peut être tenu pour responsable.

La responsabilité du Vendeur ne peut se substituer à celle des transporteurs qui assurent le transport des passagers et des bagages. La responsabilité du Vendeur ne pourra pas être engagée du fait de circonstances de force majeure ou de la mauvaise exécution pour des raisons imputables au Client.

TRANSPORT FERROVIAIRE

Les prestations de transport ferroviaires sont exclusivement fournies par le transporteur ferroviaire sous sa seule responsabilité. Les conditions d'exécution du transport sont régies par les conditions du transporteur ferroviaire. Il est de la seule responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur ferroviaire.

IX. HEBERGEMENT

Pour les séjours en France, les hébergements proposés par le Vendeur sont principalement des structures d'accueil et d'hébergement référencés dans le catalogue national des structures d'accueil et d'hébergement labellisées par le ministère chargé de l'éducation nationale. Le type d'hébergement sera précisé dans le programme prévisionnel édité par le Vendeur.

Pour les séjours en Europe, sauf mention contraire, les hébergements proposés sont des auberges de jeunesse disposant de chambres ou de dortoirs à partager.

Il convient à tout à chacun de respecter le règlement intérieur des centres d'accueils.

Les élèves dormiront dans des chambres multiples ou dortoirs. Les accompagnateurs seront logés en chambres doubles ou parfois triples. Des chambres simples peuvent être proposées selon disponibilité moyennant un supplément.

La présence de draps et de serviette de toilette seront indiquées par le Vendeur dans le programme définitif de séjour.

Sauf mentions contraires, il incombe au Client de payer la taxe de séjour à l'hébergeur directement (voir paragraphe IV. PRIX).

Certains hébergeurs pourront aussi être en mesure de vous demander des frais de cautions. Dans ce cas, le Vendeur vous en informera sauf si le Vendeur n'en a pas été informé au préalable par l'hébergeur.

X. BAGAGES

Lors d'un transport aérien en cas de perte ou détérioration d'un bagage le Client fera une déclaration à la compagnie à l'aéroport d'arrivée, ainsi qu'auprès du service de réclamation des bagages du transporteur.

Lors de voyages routier ou ferroviaire et durant le séjour, le Client reste personnellement responsable de ses bagages, objets et valeurs. En cas d'oubli d'objets personnels dans un moyen de transport, un hébergement, ou autre, le Vendeur ne peut se charger tant de la recherche que du retour des dits objets.

XI. RESTAURATION

Les repas au cours des séjours peuvent être dispensés soit au sein de l'hébergement, proposant des menus groupes, soit dans un restaurant proposant des menus type groupes établis au préalable par les différents établissements. Les prix des repas étant toujours calculés au plus juste, toute modification ou demande particulière sera facturée au Client.

Afin d'améliorer l'organisation de vos journées, des paniers repas peuvent vous être proposés sur demande.

Toute allergie ou régime alimentaire doit nous être communiqué dans la langue du pays au plus tard 30 jours avant le départ. Tout protocole d'allergie ou régime alimentaire sévère devra être communiqué au Vendeur dans la langue du pays de destination du voyage scolaire, le Vendeur le fera suivre au correspondant local pour acceptation. Le Vendeur se réserve le droit de refuser un élève par principe de précaution.

Pour les régimes alimentaires spécifiques ainsi que le respect des rites religieux, le Vendeur s'engage à fournir vos demandes (à condition de nous les faire parvenir au plus tard 30 jours avant le départ) auprès des restaurateurs. Bien que les restaurateurs font de leur maximum pour satisfaire aux demandes, il se peut que pour diverses raisons, ils peuvent ne pas répondre toujours favorablement à la demande. Le Vendeur ne serait être tenue pour responsable si ce cas de figure venait à se présenter.

XII. DUREE DES VOYAGES - SEJOURS

La durée des séjours et voyages scolaires proposés par le Vendeur comprend le jour de départ ainsi que celui de retour. Le tarif est établi sur un nombre de nuits (nuitées), ne correspondant pas nécessairement à un nombre de jours entiers.

Compte tenu des contraintes horaires imposées par les établissements d'hébergement (intégration et libération des chambres) et par les compagnies aériennes et ferroviaires, le Vendeur ne pourra octroyer de remboursement si le premier et dernier jour du voyage se trouvent écourtés.

XIII. MODIFICATION OU ANNULATION DU CONTRAT DU FAIT DU VENDEUR

Le Vendeur peut résoudre le contrat dans les conditions prévues à l'article L211-14 du code du tourisme.

Suite à des circonstances indépendantes de sa volonté ou la survenue d'événements représentant un cas de force majeure, le Vendeur se réserve le droit de modifier certains éléments du contrat: remplacement d'un hébergement par un autre de catégorie similaire, modification du transporteur, inversion de date ou changement d'itinéraire sans affecter le programme.

Il peut se produire que l'accès prévu à des musées, lieux ou sites touristiques soit momentanément fermé du fait de circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers étranger à la prestation et sans que le Vendeur n'en ait eu connaissance au préalable, sans donner lieu à un remplacement par une prestation de même type et sans donner lieu également à un quelconque dédommagement. De même la modification d'un trajet aérien, nautique, en transports locaux ou ferroviaire prévu dans l'itinéraire peut, pour des circonstances exceptionnelles et inévitables ou du fait d'un tiers étranger à la prestation, être annulé ou modifié sans préavis et remplacé par un autre mode de transport, un autre trajet routier, sans donner lieu à un quelconque dédommagement.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, ou pour des raisons tenant à la sécurité des participants.

XIV. MODIFICATION OU ANNULATION DU CONTRAT DU FAIT DU CLIENT

ANNULATION

Toute annulation, qu'elle soit totale ou partielle, doit être notifiée au Vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail. Afin de garantir la bonne exécution du contrat et pour la bonne organisation des séjours, Les Voyages d'Augustine engage des frais. La résiliation entraînera donc des pénalités calculées en fonction de la date d'annulation. Ces retenues sont égales à un pourcentage du montant total du séjour, incluant les frais annexes et hors assurances par personne :

- à plus de 30 jours avant le départ : retenue de 30% du prix du voyage.
- De 30 à 21 jours avant le départ : retenue de 50% du prix du voyage .
- De 20 à 8 jours avant le départ : retenue de 80% du prix du voyage.
- Moins de 8 jours avant le départ : 100% du prix du voyage sera exigé.

Le barème ci-dessus est applicable pour les séjours dont le transport est en autocar ou pour les séjours sans transport.

Nous sommes en mesure de vous proposer des assurances via notre partenaire dont vous trouverez les conditions générales en cliquant sur ce [lien](#).

Pour les séjours dont le transport est opéré par une compagnie aérienne ou une compagnie ferroviaire, les frais suivant seront appliqués : pour les prestations sur place, le barème ci-dessus sera appliqué; pour les billets d'avion ou de train, les conditions d'annulation des compagnies utilisées seront alors appliquées.

Comme mentionné dans le paragraphe III. CONTRAT ET MODALITES DE PAIEMENT, les voyages sur des compagnies low-cost répondant à des tarifications particulières; aucun remboursement ne sera alors possible.

L'absence d'un participant au départ d'un voyage ainsi qu'une annulation non signifiée auprès du Vendeur par les procédures mentionnées ci-dessus, sera considérée comme une annulation à moins de 8 jours du départ et ne pourra donc prétendre à aucun remboursement.

Toute annulation de voyage après le départ relève de la responsabilité du Client et en aucun cas de la responsabilité du Vendeur. Aucun remboursement ne pourront donc être octroyé.

Les titres de transports émis, les frais de dossiers, les assurances optionnelles, les excursions et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables quelque soient la date et la cause de l'annulation.

MODIFICATION

Une modification en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations ainsi que des frais d'annulation.

Toute interruption du voyage par le client après le départ est considérée comme une annulation.

Les renseignements d'identité communiqués lors de la réservation doivent être identiques à ceux figurant sur les documents d'identité utilisés au moment du voyage. Un changement de nom et prénom est considéré comme une cession de contrat et implique des frais (ils vous seront indiqués sur simple demande).

XV. CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du code du tourisme, un contrat peut être cédé tant que celui-ci n'a produit aucun effet, et, au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Le cédant est tenu d'informer le Vendeur de cette cession, par lettre recommandée avec accusé de réception, en communiquant les noms et coordonnées des cessionnaires ainsi que les participants. Le cédant est tenu de justifier que le(s) cessionnaire(s) remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (même nombre de passagers, de mode d'hébergement, de formule restauration, de transport et de choix d'activités). Le cédant et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui leurs seront communiqués.

Pour les voyages et séjours avec transport aérien ou ferroviaire, des frais de modifications pourront être appliqués en fonction des transporteurs. Ces frais seront à la charge du Client.

XVI. ASSURANCES

Sauf sur demande du Client, les séjours proposés par le Vendeur n'incluent aucune assurance (assistance, rapatriement, annulation, bagages..).

Afin de palier à tous désagréments, il est conseillé de souscrire à une des assurances optionnelles, proposées dans le devis. La souscription à ces garanties doit se faire dès l'inscription.

Les assurances proposées par le Vendeur sont les suivantes:

- Assistance Rapatriement.
- Assurance Annulation.
- Assurance Multirisque.

L'assurance est souscrite entre le participant et l'assureur.

En cas de sinistre le Client devra s'adresser directement à l'Assureur, le Vendeur pourra intervenir en tant qu'intermédiaire et fournir les justificatifs utiles au dossier. Les sinistres sont à déclarer à la compagnie dans les délais prescrits par cette dernière.

Veillez trouver les conditions générales de l'assureur via le lien suivant: [Conditions générales Assurances](#) ainsi que le document d'information sur le produit d'assurance : [Document Information Assurances](#).

XVII. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Tous les participants du séjour doivent se munir d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) valide pendant toute la durée du séjour afin de pouvoir voyager dans les pays étrangers.

Pour certaines destinations , un visa pourra aussi être demandé au Client. De même, les élèves étrangers peuvent avoir besoin d'un visa et d'un passeport selon les pays de destination. Le Vendeur recommande à son client de se renseigner auprès des autorités compétentes et de se munir de tous les documents exigés par le pays d'origine et la destination.

L'impossibilité de prendre le départ suite à l'absence des documents de voyage requis (passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, visa, certificat de vaccination, autorisation de sortie du territoire pour les mineurs,...) sera considéré comme une annulation.

Certains séjours ne sont pas adaptés aux voyageurs à mobilité réduite. Avant la conclusion du contrat, le Client devra informer le Vendeur si un voyageur a besoin de conditions spécifiques dus à sa mobilité afin de garantir les bonnes conditions de voyage telles que l'accessibilité de l'hébergement, du transporteur ou encore de certains sites touristiques.

Certaines maladies nécessitant une prise en charge spécifique, le Client devra en informer le Vendeur au moment de la signature du Contrat de Voyage.

Dans le cas d'un handicap, d'une allergie lourde ou d'un problème médical sérieux, le Client s'engage à fournir tous les éléments techniques nécessaires tel que le Projet d'Accueil Individualisé par exemple, par écrit dans la langue du pays d'accueil afin de pouvoir transmettre les informations aux prestataires.

Il est conseillé à chaque participant de se procurer la carte européenne d'assurance maladie auprès de sa caisse primaire d'assurance maladie afin de faciliter la prise en charge de soins médicaux sur place.

XVIII. VOYAGEURS MINEURS

Depuis le 15 janvier 2017, un mineur non accompagné par au moins un de ses parents (ou par toute personne détentrice de l'autorité parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation préalable. Cette obligation concerne tous les mineurs (nationalité française ou étrangère) qui résident habituellement sur le territoire de la République.

Les mineurs devront être munis d'une pièce d'identité à leur nom ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire (AST) signée par le père, la mère ou le représentant légal accompagnée de la copie de la pièce d'identité du signataire de l'AST. Lorsque le nom du parent signataire est différent de celui de l'enfant, la photocopie du livret de famille devra alors être fournie. Par ailleurs, il sera demandé par le Vendeur un numéro de téléphone direct du représentant légal en cas d'urgence. Le Vendeur se réserve le droit de refuser sur les circuits tout mineur non accompagné, si les documents demandés ne sont pas fournis.

XIX. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin de permettre la réalisation des prestations de voyage souscrites par le Client, le Vendeur doit recueillir certaines données personnelles concernant les participants (identité, numéro passeport) et assurer leurs transferts auprès des prestataires et /ou aux autorités situés dans le pays de destination du séjour. La collecte et le transfert de ces données sont indispensables à l'exécution de la prestation. Le Vendeur ne transmet pas et ne diffuse pas de listes nominatives sur Internet, sur les réseaux sociaux ou tout autre support de transmission globale. Depuis le 25 mai 2018, conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679, le Règlement Général de Protection des Données permet à chacun de contrôler l'utilisation de ses données personnelles, et le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles le concernant sur simple demande écrite.

Pour exercer ces droits, le client devra envoyer un courrier postal au siège de la société : Les Voyages d'Augustine, 1 bis rue des églantiers, 34430 Saint-Jean-de-Védas ou un mail à : contact@lesvoyagesdaugustine.fr.

XX. RESPONSABILITE DU VENDEUR

- Les Voyages d'Augustine s'engage à respecter les conditions de vente et les termes du contrat établi avec le Client.
- Les Voyages d'Augustine s'engage à fournir un programme de voyage définitif mentionnant toutes les prestations du contrat ainsi que les renseignements utiles pour la bonne exécution du contrat dans un délai minimum de 8 jours avant le départ, sauf en cas de circonstances exceptionnelles dont le Client sera averti par mail.
- Les Voyages d'Augustine est responsable de la bonne exécution des éléments prévus au contrat et apportera de l'aide au voyageur en difficulté. Si le Voyageur est en difficulté il pourra en informer immédiatement Les Voyages d'Augustine par téléphone au 06.79.96.14.91 ou par mail à contact@lesvoyagesdaugustine.fr.
- Pour le bon déroulement du séjour, une permanence est joignable durant toute la durée du séjour au 06.79.96.14.91.
- Le programme des séjours/voyages peut être modifié (date, itinéraire, horaire, visites) ou annulé suite à des circonstances indépendantes de la volonté de l'agence et dans l'intérêt des participants, ou par le fait de prestataire local. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons relevant de la sécurité des voyageurs.
- Conformément à l'article L211-6 du Code du Tourisme, Les Voyages d'Augustine ne peut être tenue pour responsable si la mauvaise réalisation du contrat revêt d'un caractère imprévisible ou inévitable, fait suite à des circonstances exceptionnelles et inévitables, ou lorsqu'elle est due aux participants du voyage ou à un tiers.
- Les Voyages d'Augustine n'est pas responsable de l'exécution de prestations acquises sur place par le Client et non prévues dans le contrat.

XXI. RECLAMATION – LITIGE

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien étant régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales, il est nécessaire que le client traite directement avec la compagnie aérienne tout événement survenu lors du transport aérien.

Toute réclamation relative aux prestations fournies lors du déroulement d'un voyage/séjour doit parvenir immédiatement au Vendeur afin de pouvoir y remédier. Le Vendeur ne saurait être tenue pour responsable d'événements non portés à sa connaissance durant le séjour.

Toute réclamation après le voyage/séjour doit être transmise par courrier à l'adresse contact@lesvoyagesdaugustine.fr et/ou par lettre recommandée avec accusé de réception à : Les Voyages d'Augustine S.A.S., 1 bis, rue des Églantiers, 34430 Saint-Jean-de-Védas, et cela dans le mois suivant le retour du voyage. Dans un délai de 30 jours ouvrables, après réception de la réclamation, le Vendeur adressera une réponse au Client. A défaut de réponse satisfaisante, le Client pourra alors saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont disponibles sur le site <https://www.mtv.travel>.

XXII. DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français. Seuls les tribunaux français seront compétents en cas de litige.