



Conditions de vente applicables aux voyages en cargo

Nos voyages en cargo font l'objet de conditions de vente spécifiques qui sont jointes aux propositions relatives aux voyages en cargo. Tout achat d'un voyage en cargo implique leur acceptation. Nous vous informons que la personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur toutes les informations fournies par Mer et Voyages concernant le voyage en cargo.

Les voyages en cargo proposés par Mer et Voyages sont considérés, au sens de la réglementation, comme des « forfaits », et à ce titre, vous bénéficiez notamment des droits énoncés à l'article 15 ci-après.

1/ Inscription et Paiement

1.1. Demande de devis

Vous avez la possibilité de nous soumettre votre demande de devis soit depuis notre site internet <http://www.mer-et-voyages.info/> (ci-après, le « Site ») en sélectionnant l'un de nos voyages en cargo et le type de cabine souhaité, soit directement en agence, soit par téléphone en indiquant la référence du voyage que vous avez choisi.

Nos conseillers entreront alors en contact avec vous pour vous proposer des dates de voyage en fonction des disponibilités et élaborer votre devis.

1.2. Inscription

Pour confirmer votre devis et procéder à votre inscription définitive, vous pouvez soit (i) vous rendre en agence Mer et Voyages, (ii) imprimer votre devis et nous le retourner dûment signé et daté ou (iii) vous rendre sur votre espace client sur le Site et valider votre devis en ligne. Votre inscription est définitive à compter de la réception par Mer et Voyages de votre devis signé ou validé sur le Site le cas échéant (sous réserve de la confirmation par Mer et Voyages compte tenu des aptitudes nécessaires pour réaliser certains voyages, cf article 7.8) et du règlement de l'acompte ou de la totalité du prix du voyage, selon la date d'inscription.

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage.

1.3. Modalités de paiement

- A plus de 90 jours de la date du départ, versement à l'inscription d'un acompte de 35% du prix total et règlement du solde au plus tard entre 90 et 60 jours avant le départ selon les compagnies maritimes. Le calendrier de paiement applicable à votre voyage sera indiqué sur votre devis.

- A moins de 60 jours du départ, paiement à l'inscription du prix total du voyage (y inclus frais d'inscription et prime d'assurance).

Pour toute inscription des frais de 67 € par dossier seront facturés.

Pour tout paiement, une facture est adressée au signataire du devis au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement.

Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 60 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation de votre part pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article 4.1.

Vous pourrez procéder au paiement de votre voyage par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement, Amex non acceptée), virement, chèque bancaire ou en espèces dans la limite prévue par l'article D 112-3 du code monétaire et financier (soit 1000 euros par dossier).

Tout paiement à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué que par carte bancaire, virement ou en espèces (cf. art. D 112-3 Code Monétaire et Financier). La prime de l'assurance voyage proposée par Mer et Voyages doit être réglée au moment de l'inscription.

2/ Informations Voyage

2.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession d'un passeport valable 6 mois à compter de la date de retour, document qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé, ainsi que tous autre(s) document(s)/ justificatifs (visa/ autorisations de sortie de territoire, livret de famille etc...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Mer et Voyages délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou pres-

taires (notamment, les autorités douanières, les compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et /ou des exigences relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes :

vos noms, prénom(s), date de naissance et sexe qui figurent sur le passeport que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), données relatives à un besoin d'assistance (personnes à mobilité réduite) ou autres.

Il est important de préciser que si vous devez de votre côté remplir des formulaires administratifs pour l'accomplissement de votre voyage, vous devrez les renseigner avec les mêmes informations que celle transmises à Mer et Voyages, à savoir, nom, prénom(s), date de naissance et sexe. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire (transit ou destination finale).

Un voyageur, qui ne pourrait utiliser les titres de transport mis à sa disposition, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire requis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. Mer et Voyages ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage.

2.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

Outre les informations qui vous ont été données de vive voix par nos conseillers, Mer et Voyages vous conseille de consulter régulièrement avant votre départ le site en France du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE) et en particulier la « fiche pays » relative au(x) pays de votre voyage sur: www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « Conseils aux voyageurs » ainsi que les informations relatives à la piraterie : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/informations-pratiques/risques/piraterie-maritime/>.

Mer et Voyages peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE du (des) pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Mer et Voyages vous recommande également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et les recommandations disponibles sur les sites <https://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des solidarités et de la santé) et www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé).

2.3. Accessibilité

Compte-tenu de l'infrastructure et de l'agencement des cargos, nos voyages ne sont généralement pas adaptés aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à nous contacter pour de plus amples informations sur l'accessibilité de nos voyages et pour toute demande d'assistance.

3/ Conditions de modification

3.1. Modification du fait du client

Toute modification du dossier par le client après l'inscription entraînera la facturation par Mer et Voyages de frais de 75 €, hors frais supplémentaires éventuellement retenus par notamment la compagnie maritime qui seront également répercutés au client.

3.2. Modification du fait de la compagnie maritime

Les itinéraires et dates du voyage peuvent être modifiés à tout moment pour répondre aux priorités commerciales du transport de fret assuré par la compagnie maritime. Au cas où le cargo prévu serait amené à cesser ses services ou à changer de destination, un voyage similaire vous sera proposé, dans la mesure du possible, aux mêmes dates ou à une autre date, selon les disponibilités de la compagnie maritime.

Les frais éventuels qui pourraient être engagés par le client pour adapter son voyage aux contraintes de la compagnie, que ce soit pour modifier ou ajouter des services (nuits d'hôtels, restauration, billet d'avion etc) demeurent à sa charge.

Toute modification de l'armateur, indépendante de notre volonté, entraînant des modifications du devis entraînera des frais de 25 € à la charge du client.

4/ Conditions d'annulation / Résolution

4.1. Annulation / résolution du fait du client

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant la date de départ, vous devez en informer dès que possible Mer et Voyages et l'assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour facturer les frais d'annulation/résolution.

Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur de l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation/résolution.

La prime d'assurance, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par Mer et Voyages ni par l'assureur.

En cas d'annulation de votre voyage, les sommes suivantes seront retenues par Mer et Voyages :

- Jusqu'à 60 jours avant la date de départ : montant de l'acompte
 - Entre 60 et 45 jours avant la date de départ : 60% du montant total du voyage.
 - Moins de 45 jours avant la date de départ : 100% du montant total du voyage.
- Les frais de dossiers et éventuels frais bancaires sont également retenus par Mer et Voyages.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même devis et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Mer et Voyages, quel que soit l'auteur du versement. Pour toute annulation/résolution, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Mer et Voyages et engagés par le ou les voyageur(s) tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. A la date de votre annulation dès lors que votre voyage inclut des billets d'avion, (1) soit Mer et Voyages a encaissé le prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation facturés intégrera le remboursement des taxes et redevances aériennes d'embarquement, (2) soit Mer et Voyages a seulement encaissé un acompte du prix total de votre voyage et le montant des frais d'annulation, qui sera déduit de l'acompte, n'intégrera pas les taxes et redevances aériennes d'embarquement.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même devis annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à Mer et Voyages, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera également considéré comme une annulation du fait du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.1.

4.2. Annulation du fait de la compagnie maritime

En cas d'impossibilité de remplacement d'un voyage par un autre, Mer et Voyages remboursera l'intégralité des sommes qui lui ont été versées par le client au titre de la traversée en cargo. Les sommes correspondant aux prestations supplémentaires entrant dans la composition du devis du client (transport aérien, hôtel, véhicule de location, transfert, etc..) lui seront également remboursées - déduction faite des frais d'annulation retenus par les prestataires de Mer et Voyages. Les frais de dossier (et de transaction bancaire le cas échéant) sont également retenus. Nous ne garantissons pas les sommes correspondant à des services non réservés par Mer et Voyages.

5/ Assurances

Mer et Voyages vous propose trois formules d'assurance voyage. A ce titre, Mer et Voyages est immatriculée au Registre Unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance sous le numéro 18008297. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement l'assureur qui vous garantit pour votre voyage pour déclencher l'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription ne sont remboursables ni par Mer et Voyages ni par l'assureur.

Pour connaître les modalités contractuelles exactes, en particulier le périmètre des garanties, franchises et exclusions, nous vous recommandons de consulter le document d'information produit correspondant ainsi que les conditions contractuelles complètes accessibles sur le Site ou sur demande auprès de Mer et Voyages.

5.1. Contrat Assistance Plus – ALLIANZ

Cette assurance est facturée 2,50 % du prix total du voyage et couvre notamment : les frais réels pour rapatriement médical, le remboursement des frais médicaux à l'étranger, les frais de "recherche secours" jusqu'à 10 000 €, l'interruption de séjour et l'assurance des bagages.

5.2. Contrat Tranquillité – ALLIANZ

Cette assurance est facturée 4,80% du prix total du voyage. Il s'agit d'un contrat Premium incluant les garanties prévues au 5.1. auxquelles s'ajoutent les garanties d'annulation suivantes : annulation pour raisons médicales ou accidentelles du participant et de ses proches, et pour toute cause imprévisible au jour de la souscription, indépendante de la volonté du participant et justifiée.

5.3. Contrat Tranquillité Carte Bancaire – ALLIANZ

Cette assurance est facturée 3,50 % du prix total du voyage et permet de compléter les plafonds et/ou garanties de votre carte bancaire. Les garanties de ce contrat ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du voyage soit réglée avec une carte bancaire multiservices délivrée par une banque française, suisse ou belge : Mastercard Gold, Visa Premier, Platinum, Infinite, American Express et uniquement pour les personnes assurées par la carte.

5.4. Procédure de déclaration et de traitement des demandes

Il vous appartient, avant ou au cours de votre voyage, de contacter l'assureur afin de déclencher l'assurance et de faire valoir vos droits.

Nous vous informons que la prime d'assurance, les frais de visa et d'envoi du passeport ne sont remboursables ni par Mer et Voyages ni par l'assureur.

a) Demande d'assistance médicale :

Vous devez contacter Mutuaide (plateau assistance Allianz) pour toute demande d'assistance médicale 24h/24, 7j/7. Téléphone depuis la France 01.45.16.43.21 – Téléphone depuis l'étranger +33. (0)1.45.16.43.21– Fax. +33. (0)1.45.16.63.92.

Par mail : medical@mutuaide.fr

b) Autres demandes :

En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit (retard d'avion, perte de bagages etc...). Nous vous invitons à faire votre déclaration en ligne à l'adresse suivante : <http://meretvoyages.assurincoco.com>

5.5. Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieur, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

6/ Acheminement avant le départ et au retour du voyage

6.1. Acheminement assuré par Mer et Voyages

Outre le voyage en cargo, Mer et Voyages peut proposer au client d'ajouter à son devis des prestations supplémentaires telles que transport aérien et/ou ferroviaire (voir article 9), hôtel, véhicule de location, transfert ...

En cas d'annulation du voyage en cargo par la compagnie maritime, ces prestations seront remboursées selon les conditions d'annulation des prestataires de Mer et Voyages et conformément à l'article 4.2.

6.2. Acheminement organisé par le voyageur

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Mer et Voyages recommande de choisir des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrit chez Mer et Voyages et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le(s)voyageur(s) (non incluses dans le voyage), Mer et Voyages ne saurait être tenue de rembourser les frais induits conformément à l'article 4.2.

7/ Modalités particulières de nos voyages en cargo

Afin d'éviter tout malentendu, voici les conditions particulières auxquelles doivent adhérer les passagers pour un voyage en cargo :

7.1. La fonction première des cargos est le transport de marchandises

Pour cette raison, les passagers doivent faire preuve de flexibilité et accepter les changements liés à l'activité économique spécifique des compagnies. Ainsi, sans préavis :

- La durée des escales dans les ports peut-être prolongée ou écourtée ;
- Des escales peuvent être ajoutées ou annulées ;
- Les ports de départ ou de retour peuvent aussi être modifiés ;
- En de très rares occasions durant son voyage, un navire peut avoir à subir des réparations, si tel est le cas, les passagers peuvent être contraints de rester à terre à leurs propres frais ;
- Le navire prévu initialement sur la ligne peut être changé sans préavis ;
- La description des cabines et des navires est donnée à titre indicatif ;
- La nationalité de l'équipage ne peut-être garantie.

Aucun remboursement ne pourra être demandé par le passager au titre de ces modifications de programme, ou changement de prestation.

7.2. Restez joignables

Notez également que, avant l'embarquement, il est indispensable de rester joignable par téléphone (téléphone portable ou à l'hôtel) à n'importe qu'elle heure du jour et de la nuit afin que le navire, l'agent maritime ou notre bureau puisse vous transmettre des informations de dernière minute. Il reste néanmoins de votre entière responsabilité de s'assurer des jour, date et heure de départ de votre cargo au moyen des contacts qui vous sont fournis (agent maritime local et notre propre bureau en cas de difficultés).

7.3. Attention : un cargo n'attend pas

En cas de non présentation à l'embarquement, les frais de transfert à l'escale suivante ou de rapatriement seraient à la charge des passagers.

7.4. Le commandant est maître à bord

Tout passager qui, de l'avis du capitaine du navire ou du représentant de la compagnie, est dans l'incapacité de voyager pour raison médicale, physique et/ou psychologique ou n'est tout simplement pas apte à voyager, peut se voir refuser l'accès à bord. Le capitaine ou tout autre officier du navire, peut refuser de transporter un passager considéré comme dangereux ou déroutant vis à vis des autres passagers ou du personnel de bord. Dans ces cas extrêmes, et pour assurer la sécurité à bord, le capitaine, ou tout autre officier du navire peut décider l'isolement et/ou le débarquement de ce passager à l'escale suivante, et ce sans engager la responsabilité de la compagnie maritime, de son représentant et de Mer et Voyages. Les frais engendrés par cette situation seraient à la seule charge du/es passager(s), sans recours contre Mer et Voyages.

7.5. Taxis et services non spécifiés au devis

Tout service commandé personnellement par un passager comme un taxi en escale, au port d'embarquement ou de débarquement doit être réglé par le passager. Même si un agent maritime, un marin, un officier ou même le capitaine du navire vous invite à prendre / accep-

ter le service d'un taxi en laissant entendre que ce service est payé, s'il n'est pas prévu dans votre devis, la prestation vous sera facturée. La compagnie n'a pas d'accord avec les chauffeurs de taxi et nous retournera la facture avec obligation de la régler. Mer et Voyages vous adressera une facture du montant demandé par la société de taxi, augmentée des frais de modification de dossier (75 euros).

7.6. Embarquement – débarquement à Rotterdam, IJmuiden et Anvers

Attention de bien passer par le contrôle douanier / service d'immigration pour l'obtention du tampon validant votre entrée et / ou votre sortie (ou les 2). Dans le cas contraire vous vous exposerez à une amende dont le recouvrement serait confié à Mer et Voyages. Dans ce cas, l'amende serait majorée de 75 euros de frais de modification de votre dossier.

7.7. Des formalités particulières

Les passagers doivent remplir toutes les formalités nécessaires à leur voyage, être en possession de tous les documents exigés aux entrées et sorties des différents pays où accoste le navire et se conformer à toutes les formalités douanières. Tous frais et pénalités infligés par suite d'un non respect de la réglementation des lois en vigueur entraînera la responsabilité du seul passager.

7.8. Certificat médical

Après validation de votre devis selon la procédure décrite à l'article 1.2, Mer et Voyages vous remettra un certificat médical à faire compléter par votre médecin traitant avant le départ. Vous devrez nous retourner une copie de ce certificat dans le délai que nous vous aurons indiqué lors de son envoi.

Nous attirons votre attention sur le fait que le certificat médical d'aptitude dûment complété est exigé par la compagnie maritime pour voyager sur le cargo (7.8.1). Par ailleurs, vous devrez être en possession de l'original du certificat médical lors de votre voyage car il sera exigé par la compagnie maritime pour embarquer sur le navire (7.8.2).

7.8.1. Il est impératif que votre médecin consulte la notice jointe pour compléter le certificat médical d'aptitude. L'absence de réception par Mer et Voyages de la copie du certificat médical d'aptitude complété et signé par votre médecin dans le délai requis entraînera l'annulation de votre inscription. Dès réception par nos services de la copie du certificat médical d'aptitude, nous la communiquerons à la compagnie maritime et /ou de l'armateur qui seul(s) peu(ven)t confirmer votre inscription définitive. Dans le cas contraire, Mer et Voyages ne sera pas en mesure de maintenir votre inscription et procédera au remboursement de l'intégralité des sommes versées, dans les meilleurs délais et sans retenue d'aucune somme.

7.8.2. A défaut de présenter votre certificat médical d'aptitude original, l'accès à bord vous sera refusé. La responsabilité de Mer et Voyages ne saurait être engagée dans cette hypothèse qui sera considérée comme une annulation de votre fait et entraînera l'application des frais d'annulation prévus à l'article 4.1.

8/ Prix

A l'inscription, le prix du voyage est ferme, définitif et payable en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation sans frais de votre part, pour tenir compte des variations :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage 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.

Mer et Voyages vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation de votre fait avec application de l'article 4.1.

9/ Conditions de transport

a) Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure sur votre devis. En cas de modification intervenant après votre inscription, Mer et Voyages s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

b) Changement d'horaires des transports

Pour le transport aérien, nous vous informons que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par le transporteur.

Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et peuvent être modifiés, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant.

c) Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Mer et Voyages ou de grèves extérieures à Mer et Voyages. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

d) Non réalisation de la prestation de transport

En cas de non réalisation du fait du voyageur de la prestation de transport réservée, pour tout motif extérieur à Mer et Voyages, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport, outre les frais prévus à l'article 9.3. en cas d'arrivée trop tardive à l'embarquement du cargo. Pour les billets de transport aériens, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

e) Retard / Annulation des prestations de transport

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le(s) participant(s) décide(nt) de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui/leur sera facturé les frais d'annulation/résolution visés à l'article 4.1 ci-dessus.

f) Bagages

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre au comptoir de ce dernier à l'aéroport et par écrit le plus rapidement possible. Les conventions internationales définissent les délais de protestation et les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de retard de livraison ou d'endommagement des bagages.

Chaque voyageur est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité ses effets personnels fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.) et doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

10/ Mineurs

Mer et Voyages accepte d'inscrire des passagers ayant atteint au minimum l'âge de 18 ou 21 ans selon les compagnies maritimes.

Les inscriptions de mineurs ne sont possibles que s'ils sont accompagnés d'un parent (père ou mère) titulaire de l'autorité parentale ou d'un responsable légal. Il revient à ce dernier de s'assurer qu'il est en possession des documents nécessaires (livret de famille et passeport et, le cas échéant, de l'autorisation de sortie du territoire).

11/ Cession du Contrat

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat de voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage et dès lors qu'il n'a pas produit d'effet. Vous êtes tenu d'informer Mer et Voyages de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession est possible sous réserve de disponibilité et de la capacité du cessionnaire à effectuer le voyage. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement au paiement du prix du voyage.

12/ Responsabilité

Outre les dispositions prévues à l'article 7, Mer et Voyages ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

> Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).

> Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par Mer et Voyages.

> Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Mer et Voyages dans cette hypothèse.

> Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Mer et Voyages, émeutes étrangères à Mer et Voyages, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Mer et Voyages, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.

> Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Mer et Voyages se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Mer et Voyages

concernant le voyage de sorte que Mer et Voyages ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la communication de ces informations.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Mer et Voyages en raison des agissements de ses prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Mer et Voyages sera égale à trois fois le prix total du voyage.

13/ Réclamations

13.1. En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter Mer et Voyages si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en utilisant les coordonnées communiquées sur les documents remis par Mer et Voyages. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

13.2. Après votre voyage

Les voyageurs pourront adresser leur éventuelle réclamation par écrit à Service clients - Mer et Voyages – 30, rue Saint-Augustin – 75002 Paris, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet: www.mtv.travel.

14/ Informations personnelles

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Mer et Voyages, marque de Terres d'Aventure, société par actions simplifiée immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 305 691 149 et dont le siège social est situé au 30 rue Saint Augustin - 75002 Paris, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Mer et Voyages lors de votre demande de devis puis inscription ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage.

Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant vos demandes de voyages ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres de voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Mer et Voyages et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées).

Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux sociétés affiliées du Groupe et partenaires de Mer et Voyages, fournisseurs des prestations de services réservés (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos sociétés affiliées et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Mer et Voyages s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Clients Mer et Voyages - 30 rue Saint-Augustin 75002 Paris. Mer et Voyages a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Mer et Voyages - Service du Délégué à la Protection des Données, 30 rue Saint Augustin 75002 Paris - dpd@mer-et-voyages.com.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies accessible sur le site <http://www.mer-et-voyages.info/>.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

15/ Droits du Voyageur

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. Mer et Voyages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

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

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

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et 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. Terres d'Aventure a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS Credit Insurance NV (RCS Nanterre 417 498 755) 44 avenue Georges Pompidou 92596 – Levallois- Perret Cedex.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (<https://atradius.fr/demande-de-renseignement.html>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Terres d'Aventure.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site internet de Légifrance à l'adresse suivante www.legifrance.gouv.fr rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».

Conditions de vente mises à jour le 17 septembre 2019

Mer et Voyages est une marque de Terres d'Aventure, SAS au capital social de 1.000.000 euros - RCS Paris 305 691 149 - Siège social : 30 rue Saint Augustin 75002 Paris - Immatriculation Atout France IM075100067 : ATOUT FRANCE (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) – 79/81 rue de Clichy 75009 Paris - Garantie financière : Atradius Credit Insurance NV. 44 avenue Georges Pompidou 92596 Levallois – Perret Cedex- Responsabilité Civile et Professionnelle n°56005989 : ALLIANZ IARD, 1 cours Michelet CS 30051-92076 Paris la Défense Cedex – N°ORIAS 19000714 www.oriass.fr