



## Conditions de vente hors voyages en cargo

Mer et Voyages définit ses conditions de vente (CDV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. En cas de contradiction entre les CDV figurant en brochure et celles du site Internet, ces dernières prévaudront. Nous vous informons que les formules de voyage proposées par Mer et Voyages sont considérées, au sens de la réglementation, comme des « forfaits », et qu'à ce titre, vous bénéficiez notamment des droits énoncés à l'article 14 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, une date de départ 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 élaborer votre programme de voyage.

#### 1.2. Inscription

Vous pouvez vous inscrire sur nos voyages uniquement auprès de nos conseillers (en agences ou par téléphone). Votre inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé (sous réserve de la confirmation par Mer et Voyages compte tenu des aptitudes notamment physiques nécessaires pour réaliser certains voyages) et du règlement de l'acompte (et/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 :

- Inscription à plus de 90 jours de la date du départ : vous devrez régler un acompte de 35% du prix total du voyage à l'inscription et le 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.
- Inscription entre 90 et 60 jours de la date de départ : versement à l'inscription d'un acompte de 60% du prix total et règlement du solde à 60 jours selon les compagnies maritimes (voir devis).
- Inscription à 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 46 € par dossier vous seront facturés par Mer et Voyages. De plus, en cas d'inscription à moins de 5 jours de la date du départ des frais supplémentaires de dernière minute, d'un montant de 50 € par personne, vous seront facturés.

Pour tout paiement, une facture est adressée au signataire du bulletin d'inscription 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 fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article 4.1.

Tout paiement à moins de 15 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire, virement ou en espèces dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier soit un montant de 1000 € par dossier. 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 ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, 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 prestataires (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 ou CNI (si la destination le permet) 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](http://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/](http://www.who.int/fr/) (Organisation Mondiale de la Santé).

#### 2.3. Accessibilité

Compte-tenu de l'infrastructure et de l'agencement des bateaux, 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 - MODIFICATIONS / INTERRUPTION DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE VOYAGEUR

#### 3.1. Prestations de transport

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le titre de transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être acquitté par le(s) voyageur(s), auprès de Mer et Voyages, avant le départ.

#### 3.2. Autres prestations

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, les frais induits par toute demande de modification (ajouts ou retractions) de prestations de voyage intervenant avant la date de départ, seront à la charge des voyageurs et à régler par tous moyens auprès de Mer et Voyages. Faute d'encaissement, Mer et Voyages ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou de non réalisation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des

prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Mer et Voyages ou des prestataires désignés.

### 3.3. Cas particuliers

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires imposés par nos prestataires et qui vous seront répercutés.

## 4 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RESOLUTION

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant son commencement (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. Important : l'assureur appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de l'annulation de votre voyage pour vous rembourser les frais d'annulation. 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, il sera facturé les frais d'annulation/résolution ci-dessous :

#### 4.1. Barème des frais d'annulation totale pour les croisières hors cargo :

• Cas courant : Plus de 90 jours avant la date du départ : 35% du montant total du BI.

Conditions spéciales : voir devis

• Cas courant : De 89 à 46 jours : 60% du montant total du BI.

Conditions spéciales : voir devis

• Cas courant : Moins de 45 jours : 100% du montant total du BI.

Conditions spéciales : voir devis

En cas de contradiction entre les frais d'annulation/résolution du présent article et ceux indiqués sur votre devis, ces derniers prévaudront.

#### 4.2. Barème des frais d'annulation/résolution partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation de l'article 4.1 sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations personnelles (billets d'avion...) non consommées à la date de l'annulation,

- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage.

#### 4.3. Autres modalités

Lorsque plusieurs clients sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un deux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Mer et Voyages, quelque 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 client 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 inclus 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.

## 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 pla-

fonds 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 multi-services 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, 7/7. Tél. depuis la France 01.45.16.66.56 – tel depuis l'étranger +33. (0)1.45.16.66.56. Par mail [medical@mutuaide.fr](mailto: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.assuranco.com>

#### 5.5. Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert par 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 - CONDITIONS DE TRANSPORT

#### 6.1. Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage figure 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](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

#### 6.2. 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.

#### 6.3. 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.

#### 6.4. 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 les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (art L 224-66 C. consom.).

#### 6.5. 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 sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 4.1 ci-dessus.

#### 6.6. 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.

## 6.7. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque voyageur qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, compte tenu des contraintes liés au transport (cf. Article 8), Mer et Voyages recommande d'acheter 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 votre voyage), Mer et Voyages ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## 7 - PRIX

A l'inscription, le prix du voyage est ferme, définitif et payable en euros. Toutefois, conformément à la réglementation, jusqu'à 20 jours du départ, Mer et Voyages peut opérer des ajustements de prix à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution 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. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annulé(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 considéré comme une annulation de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.1.

## 8 - MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

**8.1.** Nous ne connaissons pas les horaires exacts des vols au moment de la diffusion de notre offre de voyages. En conséquence, par précaution Mer et Voyages considère que le premier et le dernier jour du voyage sont entièrement consacrés au transport alors même que ces jours peuvent finalement inclure des prestations de voyage (hébergement, repas, visite...).

**8.2.** Sont seules considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique accessible en vue de votre inscription auprès de Mer et Voyages ou sur le site Internet [www.mer-et-voyages.com](http://www.mer-et-voyages.com). Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle peut être demandée à Mer et Voyages, contre facturation d'un supplément. En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenues dans notre offre et celles de la fiche technique détaillée du voyage disponible auprès de Mer et Voyages ou sur son site Internet en vue de votre inscription, ces dernières prévaudront.

**8.3.** Si vous désirez partir avant la date du départ du voyage prévu, rentrer plus tard ou partir depuis la ville de votre domicile, cela est envisageable. Mer & Voyages pourra vous proposer ces aménagements sur mesure. Cette prestation sera facturée 60 € par voyageur, hors prix du billet, outre les frais de port (Chronopost ou autre, obligatoire si le départ intervient depuis la province, soit : 25 €).

### 8.4. Annulation faute de participants

Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durants pas plus de 2 jours.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets province/Paris, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

## 9 - MINEURS

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

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.

## 10 - CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article R 211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire (acheteur) qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que le contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Mer et Voyages de votre décision par tout moyen écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

## 11 - RESPONSABILITÉ

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.
- > Evénements 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.

## 12 - RÉCLAMATIONS

### 12.1. 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 composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront 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.

### 12.2. 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](http://www.mtv.travel).

## 13- 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 réservées (hôtelières, 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.

## 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.orias.fr](http://www.orias.fr)*

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](mailto: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.

## 14 - 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 bénéficiez 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](http://www.legifrance.gouv.fr) rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».