



*Voyagez avec le sourire !*

ÉDITION MARS 2024

# CONDITIONS DE VENTE

**Ventes en ligne et  
par les centres d'appels**

Départ à compter du 01 avril 2024

# **Conditions de Vente**

## **Ventes en ligne et par les centres d'appels**

### **Départs Été 2024**

TUI FRANCE est une société anonyme dont le siège social est situé 107 rue Henri Barbusse, 92110 Clichy, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 331 089 474, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 093120002 (ci-après : "TUI FRANCE"). Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. TUI FRANCE a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HDI Global SE, Tour Trinity, 1 bis Place de la Défense, CS 20298, 92035 Paris La Défense Cedex, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 5 000 000 €.

#### **CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE**

##### **ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS DE VENTE**

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations commercialisées par TUI France sur le site [www.tui.fr](http://www.tui.fr), (ci-après : le « Site »). Les prestations commercialisées le cas échéant par le biais du Site par des partenaires de TUI France sont expressément exclues du périmètre d'application des présentes conditions de vente et sont soumises aux conditions de vente de ces partenaires.

Les présentes conditions générales et particulières sont applicables à compter de leur diffusion pour des départs à compter du 1er avril 2024. Elles se substituent le cas échéant à toute version antérieure concernant les mêmes produits sur la même période de départ.

Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par TUI FRANCE et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées.

L'achat auprès de TUI France des voyages et séjours TUI FRANCE, de toutes prestations ainsi que des vols secs via le Site, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et TUI FRANCE, les dispositions du contrat prévaudront.

##### **A noter :**

Si après avoir choisi un service de voyage sur le Site et l'avoir payé auprès de TUI France, vous réservez, au cours de la même visite sur le Site, des services de voyage supplémentaires pour votre voyage auprès des partenaires commerciaux de TUI France (si applicable) (à l'exclusion donc, en particulier, des prestataires dont les bannières publicitaires apparaissent sur le Site en raison de témoins de connexion ou métadonnées), les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée au sens du Code du Tourisme.

De même, si après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé auprès de TUI France, vous réservez, dans les 24h de la réservation du premier service de voyage, des services de voyage supplémentaires pour votre voyage auprès des partenaires commerciaux de TUI France en cliquant sur les liens qui vous seraient adressés à cet effet par email (le cas échéant), ces services de voyage feront également partie d'une prestation de voyage liée.

En cas d'achat de prestations de voyage liées, le client ne bénéficie pas des droits applicables aux forfaits touristiques. Il est cependant précisé que l'achat, auprès de TUI France sur le Site, du service de voyage qui ferait partie par la suite d'une prestation de voyage liée – est et reste soumis aux présentes conditions de vente.

## **ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE**

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de TUI France, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières. Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que TUI FRANCE pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

Le Site est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

## **ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET PAIEMENT**

### **3.1 - Conditions d'inscription**

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec TUI FRANCE agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de TUI FRANCE (excepté pour les vols secs). Si TUI FRANCE fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 7 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

Les excursions ne peuvent être réservées qu'en complément d'un voyage à la carte ou d'une escapade. Il est impossible de s'inscrire à une excursion seule.

### **3.2 –Modalités d'inscription**

Le processus de commande sur le Site est le suivant :

- le client sélectionne la ou les prestations de son choix ;
- il remplit les informations qui lui sont demandées et nécessaires à sa réservation ;

- il choisit le moyen de paiement de sa commande (étant précisé que dans certains cas, seul un paiement immédiat en ligne par carte bancaire est possible)
- il valide ensuite sa commande, le contrat électronique est alors valablement conclu.

### **3.3 - Acompte à l'inscription**

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant :

- (i) 30 % du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 8.3.1 (sauf exception croisière au Portugal, avec ou sans vols : 50% du montant total du voyage).
- (ii) 50% du montant total du voyage pour les prestations visées à l'article 8.3.2
- (iii) 100% du montant total du voyage pour toute inscription à moins d'un mois du départ et/ou pour les prestations visées aux articles 8.3.3.

#### Cas particuliers :

- Si le client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.
- Certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions d'acompte dérogatoires (ex : « Réservez Primos »), qui peuvent être plus restrictives (se reporter au support de l'offre concernée). Réservez Primos : 150€ d'acompte à la réservation.
- Par dérogation, si le client choisit le mode de paiement par chèques-vacances (sous réserve que les conditions d'éligibilité soient remplies), le montant de l'acompte sera dans tous les cas de 100% du montant total du voyage.

Le client peut, à sa convenance, payer cet acompte en ligne ou par téléphone (ou dans une agence du réseau TUI, Nouvelles Frontières, Marmara ou Look Voyages s'il en fait la demande par téléphone).

### **3.4 - Absence de droit de rétractation**

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de voyages TUI France et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

### **3.5 – Paiement du solde**

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) soit par téléphone ou encore en envoyant un chèque. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à TUI FRANCE plus de 31 jours du départ au Service TUI FRANCE - Comptabilité clients API :015 - 107 rue Henri Barbusse, 92110 Clichy, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque. Le client peut également payer (31 jours avant le départ) directement dans une agence du réseau d'agences TUI, Nouvelles Frontières, Marmara ou Look Voyages. TUI FRANCE ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement.

Il est également précisé que certaines offres promotionnelles peuvent faire l'objet de conditions de paiement dérogatoires, qui peuvent être plus restrictives (se reporter au support de l'offre concernée)..

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, TUI FRANCE ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, TUI FRANCE sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

## **ARTICLE 5 : MOYENS DE PAIEMENT**

En ligne, le client peut payer par carte bancaire. Il peut également payer par téléphone auprès de notre Call Center. Dans certains cas, le client a également la possibilité de payer en chèques-vacances.

### **5.1- Paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire :**

Paiement de votre commande en 3 ou 4 fois par carte bancaire à partir de 100,00 € à 6000,00 € en 3 fois et de 100,00 € à 6000,00 € en 4 fois avec Oney Bank. Notre partenaire Oney Bank vous propose une solution de financement dénommée 3x 4x Oney, qui permet de payer vos achats de 100,00 € à 6000,00 € en trois fois et de 100,00 € à 6000,00 € en quatre fois avec votre carte bancaire.

Conditions : Cette offre est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant en France et titulaires d'une carte bancaire Visa et MasterCard possédant une date de validité supérieure à la durée du financement choisie. Les cartes à autorisation systématique notamment de type Electron, Maestro, Nickel etc... ainsi que les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

Modalités de souscription : Après avoir terminé votre commande, il vous suffit de cliquer sur le « bouton paiement en 3x 4x Oney par carte bancaire ». Vous êtes alors redirigé vers la page internet 3x 4x Oney de notre partenaire affichant le récapitulatif détaillé de votre commande et la demande de financement personnalisée, que vous devez ensuite valider. Vous saisissez vos informations personnelles ou, si vous disposez d'un compte 3x 4x Oney, vous vous identifiez au moyen des identifiants de connexion liés à votre compte 3x 4x Oney. Vous prenez connaissance des conditions générales de paiement en plusieurs fois auxquelles vous souhaitez souscrire qui vous sont fournies sous format PDF afin que vous puissiez les lire, les imprimer et les enregistrer avant de les accepter. Vous notifiez ensuite votre acceptation électronique par la case à cocher correspondante. Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la case à cocher sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des conditions générales du produit. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Oney Bank constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Oney Bank. Si vous demandez à bénéficier d'une solution de financement proposée par Oney Bank, les informations en rapport à votre commande seront transmises à Oney Bank, qui les utilisera à des fins d'étude de votre demande pour l'octroi, la gestion et le recouvrement de crédit. Oney Bank se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement en 3x 4x Oney. Vous disposez d'un délai de rétractation de 14 jours pour renoncer à votre crédit.

Fonctionnement : Le paiement en 3 ou 4 fois par carte bancaire vous permet de régler la commande effectuée sur notre site marchand de la façon suivante : - un apport obligatoire, débité le jour de la confirmation de l'expédition de votre commande ; - deux ou trois mensualités, correspondant chacune à un tiers ou un quart de la commande, prélevées à 30 et 60 jours après pour le 3 fois et à 30, 60 et 90 jours après pour le 4 fois, lesquelles comprennent des frais correspondants à 1,64% du montant total de la commande pour un 3 fois et à 2,46 % pour un 4 fois (dans la limite de 30€ maximum pour un paiement en 3 fois et de 60€ maximum pour un 4 fois).

Le paiement en 3 fois à partir de 100,00 € d'achat et jusqu'à 6000,00 €. Exemple : en 3 fois pour un achat de 150€, apport de 52,46€, puis 2 mensualités de 50€. Crédit sur 2 mois au TAEG fixe de 22.08%. Coût du financement 2,46€ dans la limite de 30€ maximum.

Le paiement en 4 fois à partir de 100,00 € d'achat et jusqu'à 6000,00 €. Exemple : en 4 fois pour un achat de 400€, apport de 109,84€, puis 3 mensualités de 100€. Crédit sur 3 mois au TAEG fixe de 22.22%. Coût du financement 9,72€ dans la limite de 60€ maximum.

Conditions au 15/10/2024 susceptibles de révisions. Pour plus d'informations rdv sur [www.oney.fr](http://www.oney.fr)

Conditions particulières pour les offres promotionnelles ponctuelles : Pour le paiement en 3 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 150€, apport de 50€, puis 2 mensualités de 50€, Crédit d'une durée de 2 mois au TAEG fixe de 0%.

Coût du financement : 0€

Pour le paiement en 4 fois sans frais : le coût du financement est de 0% du montant total de la commande. Exemple pour un achat de 400€, apport de 100€, suivi de 3 mensualités de 100€. Crédit d'une durée de 3 mois au TAEG fixe de 0%.

Coût du financement : 0€

Oney Bank - SA au capital de 71 801 205€ - Siège social : 34 avenue de Flandre 59170 CROIX - RCS Lille Métropole 546 380 197 - n° Orias : 07 023 261 -[www.orias.fr](http://www.orias.fr)- Correspondance : CS 60006 - 59 895 Lille Cedex 9 -[www.oney.fr](http://www.oney.fr)

## 5.2- Paiement en chèques-vacances

Le paiement en chèques-vacances est possible (sous réserve du respect des modalités d'envoi précisées ci-dessous\*), uniquement pour l'achat de forfait(s) touristique(s) dont la destination est située dans l'Union Européenne et à condition que la commande soit effectuée à plus de sept (7) jours du départ.

Lorsque ce mode de paiement est sélectionné, la totalité du dossier doit être payé à la réservation. En effet, pour les dossiers éligibles au paiement en chèque-vacances, l'acompte à la réservation est de 100% du montant total du séjour. Dans ce cas, le client peut utiliser des chèques-vacances pour régler tout ou partie de ce montant. Le client qui ne règle pas la totalité de la commande en chèques-vacances a la possibilité de régler le complément en carte bancaire

\*Modalités d'envoi : Suite à la validation du paiement, le client reçoit par e-mail un bordereau de remise à imprimer et à retourner sous 48h, accompagné des Chèques-Vacances, à l'adresse indiquée sur le bordereau. Attention, si nous n'avons reçu les Chèques-Vacances et le bordereau de remise dans les 6 jours à compter de la date de réservation, la totalité de la commande sera débitée sur la carte bancaire. Le client ne sera alors remboursé qu'à bonne réception des Chèques-Vacances et du bordereau de remise qui devront parvenir dans un délai maximum de 10 jours à partir de la date de réservation.

Pour plus d'informations sur les modalités de paiement par chèques-vacances, cliquez sur le lien ci-après : <https://www.tui.fr/pratique/cheques-vacances/>

## ARTICLE 6 : PRIX

### 6.1 Le prix comprend / ne comprend pas

Les fiches descriptives des voyages et séjours TUI FRANCE mentionnent ce qui est compris dans le prix et dans certains cas ce qui ne l'est pas.

D'une manière générale et sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage :

- Pour les forfaits, le prix de base ne comprend pas les frais de service (le cas échéant), les assurances, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration etc....), les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les bagages en soute (inclus pour les forfaits circuits comprenant un vol régulier), les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 6.2 (si applicable), les éventuelles taxes de sortie du territoire, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les frais de vaccin, les visas ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ;
- Pour les prestations terrestres seules, le prix de base ne comprend pas les vols, les frais de service (le cas échéant) les frais supplémentaires éventuels visés à l'article 6.2 (si applicable), la taxe de séjour, les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément

bagages, modification de la formule de restauration etc...), les boissons, les dépenses à régler sur place les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les éventuelles cartes de tourisme ou caution, les assurances ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionné au descriptif.

## **6.2 Frais supplémentaires TUI France**

6.2.1 Dans certains cas, des frais supplémentaires sont facturés par TUI France :

- Réservation sans transport : des frais supplémentaires de 50€ par personne peuvent être facturés au client dans certains cas (non-applicable aux réservations de circuits sans transport); ; le client en sera informé avant sa réservation;
- Frais de séjour libre : des frais supplémentaires de 50€ par personne s'appliquent si l'intégralité des nuitées comprises dans le forfait ne sont pas des prestations TUI France ;
- Modification sur place des prestations hôtelières ou du vol retour : en cas de demande de modification des prestations hôtelières ou aériennes effectuée sur place par le client, des frais supplémentaires de 50€ par dossier seront facturés au client, en plus du montant du surcoût hôtelier ou aérien éventuellement applicable (exception : pas de frais supplémentaires de 50€ en cas de prolongation sur place par le client de son séjour en Club Marmara ou Club Lookéa).

### **6.2.2 Il est par ailleurs précisé ce qui suit :**

- Toutes prestations vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) peuvent faire l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.
- Les inscriptions en ligne ne font l'objet d'aucun frais de service. En revanche, les inscriptions par téléphone peuvent faire l'objet de frais de service dont le montant sera, le cas échéant, communiqué au client avant la réservation.
- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est souvent une chambre double occupée par une personne).
- Dans certains cas, une caution peut être demandée sur place par l'hôtelier lors de l'enregistrement (ex : prestations / Clubs Marmara ski (saison hiver))

**6.3 Promotions** : Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le Site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées, le cas échéant, ponctuellement par TUI France (ex : les réductions enfant ne sont pas cumulables entre elles). D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions mentionnées sur le Site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

**6.4 Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour** : Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de 12 ans lors du départ mais 12 ans lors du retour.

## **ARTICLE 7 : REVISION DU PRIX**

### **7.1 Les prix pourront être modifiés par TUI France :**

- (i) à tout moment avant la réservation effective du client. Le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription ;
- (ii) et dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à un séjour.

Dans le cas des forfaits préétablis, le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par TUI FRANCE dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

**7.2** Les prix peuvent être révisés par TUI FRANCE, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions prévues par le Code du Tourisme et selon les modalités ci-après. TUI France se réserve en effet la possibilité de réviser les prix afin de répercuter les éventuelles variations (tant à la hausse qu'à la baisse), du coût des transports (notamment lié au coût du carburant), des redevances et taxes (notamment taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe/taxe carbone/ETS...) et des taux de change, impactant le forfait considéré. Toutefois, pour les clients déjà inscrits, et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 20 jours précédant la date de départ prévue.

Il est précisé dans ce cadre que les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

### **1) Taux de change**

- Prestations aériennes visées à l'article 7.2 a) ci-dessous : parité euro/dollar USD utilisée : 1 EUR = 1,07 USD ;

- Prestations terrestres impactées par une variation de la parité : parité utilisée pour les Clubs et pour les Circuits : 1 EUR = 1,07 USD ; 1 EUR = 1,43 CAD . Aucune révision de prix ne sera appliquée en cas de variation de la parité entre la parité de référence et la parité applicable du mois donné si celle-ci est inférieure ou égale à 4%. En revanche, en cas de variation supérieure à 4%, un réajustement tarifaire pourra être appliqué, le cas échéant, et sera alors calculé sur la part du prix correspondant aux prestations terrestres impactées.

### **2) Coût des transports (notamment coût du carburant)**

#### a) Transport aérien

*- Pour les forfaits comprenant un vol affrété ou spécial*

Les prix ont été établis sur la base d'un coût du carburant de 1000 USD par tonne métrique (indice de référence JET CIF NWE).

L'ajustement du prix des vols d'un mois donné s'effectue par référence à la moyenne du coût du carburant du JET CIF NWE du mois M-1 ou M-2 selon le cas et selon les modalités appliquées par les compagnies. La répercussion est ensuite faite aux clients sur la base de la variation entre le coût ci-dessus indiqué (1000 USD/tonne métrique) et la moyenne applicable du mois donné, réajustée de la variation de la parité euro/dollar USD entre la parité de référence ci-dessus et la parité applicable du mois donné. En cas de variation, la révision s'appliquera le cas échéant sur la part du prix correspondant aux prestations aériennes impactées.

*- Pour les forfaits comprenant un vol régulier*

TUI FRANCE répercute aux clients, le cas échéant, le montant de la surcharge carburant (ou de baisse carburant) qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives ; Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par TUI France aux clients.

#### b) Transport terrestre (ou maritime)

Le prix de certains circuits accompagnés ou privés (ou selon le cas, de certaines croisières – tel qu'en Egypte, au Portugal, croisière Club Marmara Le Renaissance), qui comprend des transports par voie terrestre (ou selon le cas, par voie maritime), ont été établis sur la base d'un coût du carburant déterminé par le prestataire concerné sur la base de données objectives. En cas de variation de la référence carburant applicable, la révision s'appliquera le cas échéant sur la part du prix des transports par voie terrestre (ou maritime) compris dans les prestations terrestres (ou maritimes) impactées et selon les modalités contractuelles prévues entre TUI France et le prestataire concerné. D'autre part, le réajustement prendra également en compte, le cas échéant, les variations de la parité euro/dollar prévue ci-dessus à l'article 7.2.1).



Le client est informé qu'un forfait peut cumulativement faire l'objet d'une révision de prix sur la partie aérienne et/ou sur la partie terrestre/maritime et/ou sur les taxes et redevances. Par ailleurs, en cas de diminution de prix, TUI France pourra déduire ses dépenses administratives réelles.

## ARTICLE 8 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

**8.1** Conformément à l'article L211-14 I du Code du Tourisme, le client peut annuler le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation (effectuée par internet ou par téléphone uniquement) émanant du client pourra être faite par téléphone en appelant le numéro figurant sur votre contrat/01 73 10 20 40 (une confirmation par mail ou par fax vous sera demandée) ou par tout moyen permettant d'en accuser réception au Service Vente à Distance et Online (107 rue Henri Barbusse, API 010, 92110 Clichy). La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

**8.2** En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne ou par téléphone, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

**8.3** Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, entraîne la perception des frais suivants.

**8.3.1. Pour les voyages, circuits, autotours, séjours - hors vols secs - (ci-après les « Voyages ») comprenant un vol affrété/spécial ; pour les Voyages prédéfinis par TUI France vendus sans vol ; sauf exception\*\* :**

	Modification	Annulation
A plus de 60 jours avant le départ	50 € par personne	150 € par personne
60 à 30 jours avant le départ	50 € par personne	25% du prix total*
29 à 22 jours avant le départ	50 % du prix total (minimum 50€)	50 % du prix total*
21 à 8 jours avant le départ	75 % du prix total (minimum 50€)	75 % du prix total*
A moins de 8 jours avant le départ	95 % du prix total (minimum 50€)	100 % du prix total*

\* minimum 150 €

\*\* Exception : croisière au Portugal (avec ou sans vols) : application de l'article 8.3.2 ci-après

**8.3.2 Pour les Voyages comprenant un vol régulier tarif public dit RER « Réservation Emission Règlement » ou promo ou bien un vol low cost**

	Modification ou Annulation
A plus de 30 jours avant le départ	50% du prix total*
30 à 22 jours avant le départ	85 % du prix total*
A moins de 21 jours avant le départ	95 % du prix total*

\* minimum 150 €

**8.3.3. Pour les vols affrétés ou régulier ou low-cost vendus seuls :**

100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation, sous réserve de conditions plus favorables appliquées par la compagnie aérienne.

#### **8.3.4. Généralités**

- Par dérogation aux articles qui précèdent, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un passager avant le départ donnera lieu à l'application de frais administratifs de 100€ par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires supportés par TUI France en raison de cette modification. En tout état de cause, toute modification cumulée des nom et prénoms sera traitée comme une cession dans les conditions de l'article 18 ci-après.
- Toute modification ou annulation de prestations optionnelles réservées postérieurement à la réservation initiale et/ou en supplément d'un forfait prédéfini sur le Site donne lieu à l'application de frais à hauteur de 100 % du prix de la prestation optionnelle, ce dès la réservation, sauf conditions plus favorables selon les prestataires. Toute prestation non consommée ou partiellement consommée ne donnera lieu à aucun remboursement.

L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

- L'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 8, un réajustement tarifaire (ex : application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

#### **8.3.5. No-show / Non-présentation au départ**

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage/convocation ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage sera considéré comme étant annulé du fait du client, avec application des frais d'annulation ci-dessus (sous réserve de l'article 17.12). TUI France annulera par conséquent l'intégralité des prestations composant le forfait / voyage initialement réservé.

Toutefois, par dérogation à ce qui précède, et à condition que dans un délai maximum de 12 heures à compter de l'heure de départ du vol (ou de la première prestation) initialement prévu, le client ait expressément manifesté auprès de TUI France sa volonté de se rendre sur le lieu de destination par ses propres moyens et bénéficier des prestations terrestres intégrées au forfait initial, TUI France pourra, lorsque possible, maintenir la réservation des prestations terrestres concernées, ce qui devra alors être préalablement confirmé par TUI France. Il est précisé que le coût des nouvelles prestations aériennes aller (et, dans certains cas, retour : voir l'article 17.7 ci-dessous sur la possibilité de conditions particulières relatives à l'ordre d'utilisation des coupons de vol) – ou de tout autre moyen d'acheminement vers la destination -, ainsi que les transferts aéroport-hôtel associés à ces nouveaux vols (le cas échéant), seront exclusivement à la charge du client. Par ailleurs, aucun remboursement ne sera effectué pour les prestations non utilisées par le client du fait de son no-show.

**8.4** Le client a également la possibilité d'annuler son contrat avant le départ dans les conditions prévues par l'article L211-14 II du Code du Tourisme, étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

**8.5** Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de TUI FRANCE. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le

Site. S'ajouteront à ces frais, des frais de service de 50 € par dossier, dus à TUI France (exception : pas de frais supplémentaires de 50€ en cas de prolongation sur place par le client de son séjour en Club Marmara ou Club Lookéa).

## **ARTICLE 9 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE TUI France AVANT DEPART**

### **9.1 - Modification du fait de TUI FRANCE avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à TUI FRANCE au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint TUI FRANCE à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, TUI FRANCE avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Par ailleurs, conformément à l'article L211-13 du Code du Tourisme, TUI France pourra modifier le contrat en cas de modification mineure ; TUI France en informera alors le client sur un support durable.

### **9.2 - Annulation du fait de TUI FRANCE avant le départ**

TUI France peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

- (i) Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que TUI France en informe le client au moins :
  - o 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
  - o 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
  - o 48h avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.

Il est précisé à ce titre que les dates de départs indiquées comme garanties sur le Site sont avec un minimum de 3 participants

- (ii) Si TUI FRANCE est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si TUI FRANCE décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, TUI FRANCE remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le cas échéant, TUI FRANCE procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat

## **ARTICLE 10 : DUREE DU VOYAGE**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly, Charles de Gaulle et Beauvais).

Départ de province : TUI FRANCE multiplie les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné dans le descriptif, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné dans le descriptif, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû. En outre, en cas de nécessité, il se peut que le client soit acheminé par tout autre mode de transport (autocar par exemple).

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

TUI FRANCE privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

## **ARTICLE 11 : CONVOCATION**

**11.1** Après avoir soldé son dossier et en temps utiles avant le début du voyage (au plus tôt 21 jours avant le départ), le client recevra, à l'adresse mail renseignée, le lien d'accès au site E-carnet de voyages. Le client aura ainsi la possibilité de télécharger tous ses documents de voyage (billets d'avion et bons d'échanges pour les prestations terrestres). Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par un mail l'invitant à télécharger le document modifié. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter sa boîte mails.

A défaut d'informations dans les 48 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester en appelant le 01 73 10 20 40 /numéro figurant sur son contrat. Les modalités de convocation seront confirmées lors de l'inscription.

**11.2** Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés le cas échéant sur la convocation (ou sur tout autre document remis en ce sens) et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport (ou sur tout autre document remis en ce sens) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

## **ARTICLE 12 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Les formalités administratives et sanitaires figurant dans les descriptifs/ sur le Site (et/ou transmises par téléphone, le cas échéant) s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, TUI France attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.action-visas.com](http://www.action-visas.com) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). TUI FRANCE fournit des renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, le Site peut ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes (ou si celles-ci venaient à être modifiées après l'inscription définitive du client), seront alors communiquées par téléphone ou par courrier.

### **Pièce d'identité / visa / Vaccins :**

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur leur pièce d'identité, passeport, visas, certificats de vaccination etc.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité et en bon état.

Pour les autres destinations, un passeport ou une CNI dont la validité est supérieure à 6 mois après la date de retour peut être exigé. La présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international, de certificats de vaccination et d'un visa peut également être requise, se référer au pays de destination

Concernant les visas, il est précisé que le délai et la décision relative à la délivrance ou non incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. À ce titre, TUI France informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison).

Afin de parer à toute éventualité, TUI France recommande de disposer d'un passeport en bon état comportant le nombre de pages vierges requis ou suffisant (généralement 3, dont 2 en vis-à-vis). Dans tous les cas les passeports et CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

Par ailleurs, TUI France recommande aux clients de se munir d'une copie papier et/ou numérique de ses certificats et formulaires.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité dans la bande MRZ située en bas des documents (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Attention : L'autorisation d'embarquement, de franchissement des frontières ou d'entrée sur le territoire d'un pays tiers ne relève pas des prérogatives de Tui France qui ne détient, par ailleurs, aucun pouvoir contraignant à cet égard.

A ce titre Tui France, dans l'intérêt de ses clients, appelle à la plus grande vigilance et incite fortement les voyageurs à se conformer aux recommandations énoncées dans la présente rubrique, y compris dans les cas où les autorités françaises considèrent une pièce d'identité expirée/périmée comme toujours valide dans le cadre d'un voyage.

En effet, la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, sans modification matérielle, implique la détention et la présentation d'une CNI dont la date de validité est facialement expirée. TUI France attire l'attention sur le fait que celle-ci, tout comme un passeport périmé, notamment depuis moins de cinq (5) ans, peuvent être refusés par certains pays étrangers, y compris des États Membres de l'UE et/ou certaines compagnies aériennes. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement (voir de retrait de la CNI ou du passeport par les douanes étrangères) et perte financière associée, TUI France recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination. La prolongation de cette validité n'est valable que pour les personnes majeures au moment de la délivrance de la CNI (se reporter aux informations données par la Préfecture de Police).

A noter également que certaines destinations refusent systématiquement l'entrée sur leur territoire à toute personne se présentant avec un document d'identité précédemment déclaré perdu ou volé. Ce titre ayant été invalidé informatiquement de manière permanente, il ne peut plus être utilisé, même si vous le retrouvez. Les documents en question se verront systématiquement confisqués par les autorités du pays.

Pour les USA et le Canada (y compris en transit) : l'attention des clients est attirée sur l'obligation d'obtenir une pré-autorisation d'entrée ou de transit aux USA ou Canada pour chacun des passagers inscrits, au plus tard 72 h avant la date de départ, chaque passager devant personnellement créer son dossier de pré-autorisation sur le site <https://esta.cbp.dhs.gov> (pour les USA) ou <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/services/visiter-canada/ave/demande.html> (pour le Canada); cela en plus de la nécessité de disposer d'un passeport électronique ou biométrique. Les autorités américaines recommandent aux femmes mariées d'utiliser leur nom de

jeune fille lors de leur inscription à un voyage : il doit en effet figurer sur les billets d'avion, le formulaire ESTA ou AVE et être utilisé pour les différentes formalités de sécurité obligatoires pour l'accès ou le transit aux USA ou au Canada (informations complémentaires des procédures APIS, Secure Flight...).

Attention : Afin d'éviter tout risque de refus d'embarquement ou d'entrée sur le territoire d'un pays, il appartient au client de veiller, lors de ses démarches pour obtenir un visa de quelque nature que ce soit (ex : ESTA, ETA, AVE etc...), à communiquer aux services concernés les informations identiques à celles figurant sur son passeport (ex : tous les prénoms, nom de jeune fille etc...). De même, le client doit vérifier l'exactitude des données figurant sur le visa réceptionné.

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 15.10. Il en va de même pour les escales, les transits...

**Transit** : En cas de vol avec transit, des exigences administratives et/ou sanitaires supplémentaires (ex : passeport obligatoire en cas de transit au Royaume-Uni) peuvent être nécessaires. Il convient de bien vérifier jusqu'à votre départ que vous répondez à ces exigences.

**Mineurs** : Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité en cours de validité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour (selon les destinations) et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas, comme déjà indiqué ci-dessus, les passeports et/ou CNI facialement périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ainsi que le permis de conduire ne constituent pas une pièce d'identité permettant, à eux seuls, de voyager et ils ne peuvent pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646\*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vos droits/F1359>

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire

L'utilisation du passeport seul n'est plus considérée comme suffisante.

L'autorisation de sortie du territoire est exigible pour tous les mineurs résidant en France, quelle que soit leur nationalité.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Animaux : Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, TUI FRANCE pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. TUI FRANCE peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

COVID-19 : Les exigences sanitaires relatives à la COVID-19 sont toujours exigées sur certaines destinations (définition du schéma vaccinal, type de vaccin accepté, type de test accepté, formulaire à

remplir, etc) et peuvent être modifiées à tout moment. Attention, les délais de délivrance des différents documents nécessaires pour voyager peuvent être allongés selon la situation sanitaire.

### **ARTICLE 13 : OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT**

Le client doit informer TUI FRANCE, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

### **ARTICLE 14 : INFORMATION PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Lorsque cela est possible, le Site fournit des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité de réduite.

Les hôtels indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres en ce sens et de parties communes avec facilités d'accès, selon les normes locales en vigueur.

Par ailleurs, d'une manière générale, les transferts collectifs (de norme locale) prévus dans les séjours proposés par TUI France sont adaptés aux personnes à mobilité réduite accompagnées ou ne nécessitant pas d'aide extérieure substantielle, et dont l'équipement peut être entreposé dans les soutes du moyen de transport utilisé.

Pour les circuits et compte tenu de leurs spécificités, TUI France informera le client sur l'adéquation du voyage, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite, préalablement à la réservation.

Concernant les vols : les règles de sécurité dans le domaine aérien peuvent amener une compagnie aérienne proposée par TUI France à refuser tout équipement de mobilité personnel ou médical.

Le client s'engage par conséquent à fournir à TUI France, avant sa réservation, toutes les informations nécessaires concernant cet équipement afin que TUI France puisse s'assurer auprès de la compagnie aérienne des éventuelles restrictions de transport imposées, le cas échéant, par rapport à celui-ci. Les compagnies aériennes sont seules décisionnaires en la matière.

A la demande du voyageur, TUI France ou le détaillant fournit des informations plus précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour à ses besoins.

### **ARTICLE 15 : ASSURANCES**

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, le client peut souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions mentionnées sur le Site dans la rubrique « Nos Assurances voyage » (détails et conditions sur le Site).

Les contrats d'assurances sont disponibles sur le Site avant l'inscription

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. La prime d'assurance est payable en intégralité lors de la souscription.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 30 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

### **ARTICLE 16 : RESPONSABILITE**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et

revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de TUI FRANCE ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

TUI FRANCE ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. TUI FRANCE conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement relatif au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de TUI FRANCE ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. TUI FRANCE ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de TUI FRANCE.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par TUI France ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, TUI France ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité, notamment celles émanant des compagnies aériennes. Il appartient également au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. D'une manière générale, le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. A défaut du respect par le client sur ce qui précède, l'hôtelier, la compagnie aérienne et/ou TUI France ou tout autre prestataire seront autorisés à interrompre le séjour du client et/ou, selon le cas, l'activité ou le service de voyage concerné (ex : refus d'embarquement, débarquement...), du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à cette situation.

## **ARTICLE 17 : TRANSPORT AERIEN**

**17.1 Identité du transporteur aérien :** pour ses voyages et séjours, TUI FRANCE confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste figure sur le Site conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. TUI FRANCE recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

**17.2 Conditions de transport :** d'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise bagage autorisée en soute) et sauf autres mentions contraires dérogoires. Le client s'engage par conséquent à prendre connaissance desdites conditions de transport.

**17.3 Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols ; les conseillers voyages TUI France / le Site renseigneront le client à ce sujet. A défaut d'indication contraire, aucun bagage en soute n'est inclus



sur les vols affrétés et certains vols réguliers ou low-cost proposés par TUI FRANCE. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à une franchise bagage ou un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces-dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

**17.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances :** Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification.

En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du Code du Tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

**17.5 Modifications/annulation :** pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera aussitôt avisé via le site web e-carnet ou par téléphone/SMS/email. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable et/ou email lors de son inscription ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que TUI France et/ou la compagnie aérienne puisse être en mesure d'informer le client rapidement. Si le client exerce son droit de ne pas partager ses coordonnées (téléphone portable ou email), y compris avec les compagnies aériennes, il assumera alors la responsabilité de ne recevoir aucune information en cas de vol perturbé de dernière minute (ex : annulation/modification d'horaire).

**17.6 Confirmation retour :** Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 48 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant TUI FRANCE ou, selon le cas, de vérifier les horaires de vols sur le Site. Dans certains cas, pour les clients ayant acquis un séjour prédéfini sur le Site, la confirmation est effectuée par les représentants TUI France et les horaires sont affichés, au plus tard, la veille du départ sur les panneaux d'affichage généralement situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

**17.7 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers :** toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols affrétés sont modifiables en cas de prolongation du séjour sur place à la demande du client. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuées à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client. TUI France attire l'attention du client sur le fait que des conditions particulières relatives à l'ordre d'utilisation des coupons de vols (ex : obligation d'utiliser le vol aller pour bénéficier du vol retour), ainsi que leurs conséquences en cas de non-respect (qui seront à la charge du client) peuvent être prévues par certaines compagnies; se référer aux conditions de transport disponibles sur le site de la compagnie.

**17.8 Vols secs :** le client peut acquérir sur le Site des billets de transport seuls, notamment aériens. La vente de billets seuls, également dénommée vente de "vols secs" ou "billetterie sèche", se définit comme la vente du seul titre de transport aérien non accompagnée de prestations touristiques, tels les séjours hôteliers ou les forfaits. Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du

Tourisme, ces prestations n'entrent pas dans le cadre des dispositions relatives à la vente de voyages et de séjours. Notamment, le cas échéant, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Lorsque l'agence agit en tant que mandataire, aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. TUI FRANCE ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : sursréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers. Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire (le cas échéant), TUI FRANCE appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

**17.9 Bébés :** Les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux ans lors du départ mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront refacturés au client.

**17.10 Femmes enceintes :** les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

**17.11 Passagers mineurs :** les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

**17.12 Remboursement des taxes :** Le client qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier au service client de TUI France ou par le biais du formulaire disponible sur son site internet <https://tui-to-cdv.zendesk.com/hc/fr/requests/new>. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

**17.13 Emission de CO2 :** Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de votre trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : <https://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/>.

## **ARTICLE 18 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE**

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer TUI FRANCE de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à TUI FRANCE ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par TUI France en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la compagnie aérienne seront appliqués au client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou low cost et/ou si le billet a été émis. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

## **ARTICLE 19 : APRES-VENTE**

**19.1.** TUI France met à la disposition des clients un numéro non surtaxé destiné à recueillir leurs appels en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place : 01 55 98 57 89 (ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE exerçant sous la marque commerciale XPLOASSUR 8-10 rue du pont de Tounis - BP 90932 - 31000 TOULOUSE ) [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr).

**19.2.** Le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, TUI France recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de TUI France toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le client a également la possibilité d'informer TUI France notamment par le biais du numéro/email susvisé, ou le détaillant par l'intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

**19.3.** Sans préjudice de l'article 19.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives à la Direction des services de la relation clients (adresse en tête du présent document) par le biais du formulaire disponible sur son site internet <https://tui-to-sav.zendesk.com/hc/fr/requests/new> dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. TUI France s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

**19.4.** Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) . Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>) .

## **ARTICLE 20 : DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à TUI France, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de TUI France, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant à TUI France – Service Marketing. La politique de TUI France en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité »), conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible en agence et à l'adresse <https://www.tui.fr/politique-confidentialite/>. TUI France informe également les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

## **ARTICLE 21 : VOLS ET PERTES**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. TUI FRANCE n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Le coût et les modalités du rapatriement des objets perdus ou oubliés incombent entièrement au client.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, ordonnances médicales, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

## **ARTICLE 22: TOURISME RESPONSABLE**

TUI FRANCE s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. TUI FRANCE encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

## **ARTICLE 23 : LOCATION DE VOITURES**

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 8 ci-dessus s'appliquera.

## **ARTICLE 24 : PREUVE**

Il est expressément convenu que les données contenues dans le système d'informations de TUI FRANCE ont force probante quant aux commandes et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit.

## **ARTICLE 25 : BON A SAVOIR**

**25.1 Classification des hôtels** : la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre

### **25.2 Types de chambres**

La chambre "double" est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre "individuelle" est souvent une chambre double occupée par 1 personne (d'où le supplément chambre individuelle). Elle peut être moins bien située et plus petite que la chambre double. La chambre "triple" est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre "quadruple" est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). La chambre "familiale" est composée d'une ou deux pièces (varie selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune dont la capacité maximum est généralement de 5 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres "communicantes" sont disponibles dans certains établissements (parfois avec suppl.) en nombre limité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants. À noter : - Dans chaque hôtel se trouvent des chambres moins bien placées, vendues au même prix que les autres. TUI France ne peut garantir la situation de la chambre. - Selon l'hôtel, l'utilisation de la climatisation dans les chambres peut être soumise à horaires et à périodes (en règle générale du 1er juin au 15 oct.). - Un hôtel décrit comme face à la mer ne signifie pas que toutes les chambres ont une vue mer. - Au sujet des chambres vue mer, cela ne signifie pas toujours une chambre 100% face à la mer, la vue peut être latérale et parfois légèrement entravée.

**25.3 Repas** : La demi-pension signifie petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire dans les descriptifs produits. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi

Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire dans le descriptif. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

**25.4 Mini-club, Club ado, junior club ou garderie :** ne peuvent prendre en charge des enfants fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services « enfant » est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels, se référer au descriptif produit. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu

**25.5 Animation :** L'animation est francophone dans les Clubs Marmara et les Clubs Lookéa.

**25.6 Circuits :** L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit de faire de commentaires sur le site en question. Le standard de qualité des autocars à destination est souvent inférieur au standard français.

**25.7 Transferts :** Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (non-applicable aux circuits) : transfert collectif (desserte en autocar vers l'établissement) ; transfert privatif (associé à un seul dossier) ; transfert flex regroupé (navettes desservant une zone géographique déterminée et regroupant les clients arrivant sur différentes compagnies aériennes). Dans le cas particulier des circuits vendus sans vols dont le transfert serait réservé auprès de TUI FRANCE, le transfert des clients voyageant sur un autre vol que celui du groupe pourra s'effectuer de manière regroupée avec d'autres clients (« transferts autre vols que le groupe »). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés (sauf réservation spécifique auprès de TUI France) et demeurent, en conséquence, à la charge du client.

**25.8 Animaux :** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux autre que les chiens-guides ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par TUI France (sauf exception acceptées lors de la réservation).

**25.9 Règlement intérieur des hôtels :** En s'inscrivant à un voyage ou séjour proposé par TUI France, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

**25.10** TUI France ne recommande pas la location de 2 roues motorisés et de quad auprès d'autres intermédiaires que ses représentants.

**25.11 Règlements locaux.** Il appartient au client de se conformer aux règles locales, notamment en matière d'exportation et d'importation de biens sur le territoire. En effet, les législations locales peuvent imposer des restrictions ou interdictions comme sur l'usage de la cigarette électronique, des sacs plastiques, etc. Veuillez-vous référer au site du Ministère des Affaires Etrangères.

## **ARTICLE 26 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre TUI FRANCE et le client est soumis au droit français.

**TUI FRANCE S.A. au capital social de 10 000 000 €- RCS Nanterre 331 089 474**

## FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

### I FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. TUI FRANCE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, TUI FRANCE 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 (s).

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [voir ci-dessous].

Droits essentiels au titre de 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 ont le droit d'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. TUI FRANCE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot - 75017 Paris ; [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TUI FRANCE.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit

national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## II FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS PORTANT SUR UN SERVICE DE VOYAGE (HORS VOLS SECS)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). TUI France/ le prestataire seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, TUI FRANCE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits [voir ci-dessous].

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

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

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

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. TUI FRANCE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TUI FRANCE.

[Site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#).]

## III FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD CONCERNANT L'ACHAT DE PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES FACILITEES A L'OCCASION D'UNE MEME VISITE SUR LE SITE

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de TUI FRANCE, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme. Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, TUI FRANCE dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité [Voir ci-après].

TUI FRANCE a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot - 75017 Paris ; [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TUI FRANCE. Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que TUI FRANCE qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de TUI FRANCE. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national [https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2\\_tplqfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=201807010](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2_tplqfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=201807010)