

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE VIVREVA

1) BENEFICIAIRES

Les séjours de vacances sont ouverts à tous : préretraités et retraités de tous les régimes de retraite, à leurs conjoints ou concubins et même aux personnes proches de la retraite. Il est possible de s'inscrire à plusieurs voyages dans la même année.

2) CONFIRMATION DE RESERVATION ET PAIEMENT- RESERVATION EN LIGNE

La confirmation est effective à réception de l'acompte prévu (voir bulletin d'inscription). Il est obligatoire de communiquer à Vivréva le jour de l'inscription les noms et prénoms du ou des participant(s) au voyage dans l'ordre exact tel que stipulé sur la pièce d'identité nécessaire au voyage en cours de validité ainsi que l'adresse complète d'habitation de chacun des inscrits si elle est différente. Un contrat de voyage vous sera adressé à réception de votre bulletin d'inscription dûment rempli et signé (intégrant le montant de l'assurance annulation si vous y souscrivez). Le solde sera à régler 45 jours avant la date du départ. Pour les inscriptions intervenant à moins de 45 jours du départ, l'intégralité du montant doit être réglée lors de l'inscription. Aucun dossier de voyage ne sera délivré sans règlement préalable de la totalité du voyage. Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours, ou certaines informations contenues dans la présente brochure. Les errata sont portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

Pour la réservation d'un voyage Vivréva effectuée par vos soins sur le site internet, un acompte sera demandé. Vous recevrez ensuite par voie postale à votre domicile le contrat de réservation en double exemplaires (dont un à nous retourner signé) qui tiendra compte de vos souhaits : solde en 1 fois à payer 45 jours avant la date de départ par tout moyen à votre convenance, paiement progressif de votre voyage grâce au prélèvement automatique. Seul l'acompte peut se régler sur internet. Le paiement de (ou des) échéance(s) suivant(e)s suivent les procédés habituels proposés par Vivréva. Le client n'a pas la faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (article 211-20-4 du code de la consommation). Il est à noter que pour toute inscription à un voyage durant le Salon Senioréva, la confirmation effective du voyage sera adressée par courrier dans un délai maximum d'un mois après la fin du salon, sous réserve de disponibilités suffisantes.

3) PRESTATIONS ET PRIX

Les prix indiqués dans le contrat sont libellés en euros et sont établis en fonction des conditions économiques suivantes au 15.05.16 :

- coût du transport
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que taxes d'aéroport, de sécurité, de survol, etc. ... dans les aéroports et les ports
- cours des devises dans le calcul du prix de revient des voyages.

Variation du cours des devises

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment, cette fluctuation ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total.

Variation du coût de transport, des taxes, des redevances, surcharges carburant.

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût de transport, taxes...) sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse). Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre. Les tarifs sur les destinations longs courriers (+ de 4 heures de vol) sont basés sur des prestations payées en USD et sauf au Canada en CAD et en Chine en CNY. Pour le Royaume Uni, ils sont basés en GBP (livre britannique). Bases : 1 USD = 0,90 € ; 1 CAD = 0,69 € ; 1 GBP = 1,20 €, 1 ZAR = 0,06 € et 1 CNY = 0,135 €. Les tarifs aériens sont basés sur un baril de pétrole à 50 USD le baril et pourront être revus à la hausse ou à la baisse, sur la part du billet d'avion dans le voyage, si entre 75 et 45 jours avant votre départ ce cours fluctue en moyenne de plus ou moins 10 % par rapport au cours de base.

D'autre part, nos prix sont basés sur des tranches minimales de participants. En cas d'effectif insuffisant, le voyage peut être annulé (selon le minimum de participants indiqué pour chaque voyage dans la brochure Vivréva). Les tarifs étant établis forfaitairement, ils ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si, en raison d'horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ très matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il en est de même si certains repas s'avéraient manquants à cause de changement d'horaires d'avion. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour. D'autre part, aucun remboursement ne peut être exigé par un client qui se priverait de son fait de quelque service que ce soit et ce même en cas de maladie ou d'accident entraînant soit un raccourcissement de la durée de l'activité commandée, soit sa prolongation, soit la non-réalisation d'excursions prévues.

Les prix s'entendent par personne, avec hébergement en chambre ou cabine double standard sur la base du tarif tel que défini dans chaque tableau de prix calculés. Pour certains voyages en France uniquement, la tranche 1 donne droit à un tarif préférentiel à la condition expresse que soit fournie dès l'inscription la photocopie de l'avis d'imposition ou de non imposition 2015 pour les voyages réalisés en 2017. Sans réception de ce document dès l'inscription, le tarif le plus élevé sera confirmé, sans contestation ultérieure possible. Compte tenu de son caractère forfaitaire, aucune contestation concernant les prix ne pourra être prise en considération ultérieurement. Les chambres individuelles sont accordées moyennant un supplément de prix bien qu'elles soient en général plus petites et moins bien situées que les chambres doubles. Leur nombre est toujours très limité.

Les prix comprennent :

- Le ramassage selon les lieux de rendez-vous fixés par date de voyage (ou le rendez-vous direct à la gare ou à l'aéroport au choix ou la place de parking proposée pour les départs en avion avec Vivréva) avec un point de ramassage à Lille (proximité gare Lille Flandres) prévu sur chaque départ
- Le transport jusque votre lieu de séjour ou votre circuit et vice versa
- Le séjour en chambre ou cabine double standard (sauf mention contraire) suivant la formule retenue
- Toutes les taxes, telles que : aéroport, séjour, portuaire (sauf mention contraire dans le catalogue)
- L'assurance assistance rapatriement.
- Les services d'un accompagnateur
- Les frais de dossier : 50 euros par personne.

4) ASSURANCE ASSISTANCE-RAPATRIEMENT

Vivréva a souscrit une convention d'assistance couvrant les participants dans le cas de maladie ou hospitalisation survenant pendant la durée du voyage avec notamment le rapatriement médical de l'assuré, de son conjoint et le remboursement complémentaire des frais médicaux. Le client règle lui-même les frais médicaux sur place si la somme est peu conséquente (visite médicale, médicaments prescrits). En cas d'accident, il vous appartient d'informer vous-même la compagnie d'assurance du problème survenu et de procéder ainsi à l'ouverture du dossier d'assistance (numéro de téléphone indiqué sur le contrat). Si l'assureur prend en charge le paiement de vos frais médicaux, sachez qu'il s'agit d'une simple avance de fonds. Vous recevrez à votre retour de voyage une facture de la part de l'assureur que vous devrez obligatoirement régler. Dès le règlement effectué, il vous adressera une facture acquittée que vous devrez adresser à votre organisme de Sécurité Sociale (et à votre mutuelle si vous en avez une) pour être remboursé. S'il reste alors encore des frais non remboursés, l'assureur complètera ces remboursements (si le dossier médical a bien été ouvert). Un exemplaire de votre contrat est toujours en possession de votre accompagnateur durant chaque voyage.

5) ASSURANCE ANNULATION

Une assurance annulation facultative peut être souscrite à l'inscription (à régler en totalité avec le premier acompte à

la signature du bulletin d'inscription) :

- 24 € par personne pour les voyages jusque 1.150 €
- 39 € par personne pour les voyages de 1.151 € à 2.499 €
- 69 € par personne pour les voyages à partir de 2.500 €

Cette garantie couvre, avant le départ, tous les risques suivants :

- maladie grave, hospitalisation, accident corporel grave des personnes inscrites sur le contrat de voyages.
- décès d'une des personnes inscrites ou d'un membre de la famille ascendants ou descendants directs (au 1er degré : fils, frère...)
- des préjudices graves (exemple : incendie, inondation...) concernant votre résidence principale et nécessitant votre présence chez vous. Un contrat d'assurance annulation vous est remis à la souscription vous précisant les conditions exactes de garanties.

En cas d'annulation, le barème des frais d'annulation indiqué au paragraphe 6) est applicable selon la date d'annulation par rapport à la date de départ du voyage réservé et dans les délais fixés ci-après. L'assureur procédera au remboursement de la part de voyage lui incombant, après acceptation du dossier, selon le barème indiqué hormis le coût de l'assurance annulation et une franchise de 41 € par personne. Clause d'exclusion de garantie : présentation le jour même du départ de papiers d'identité non valides ou non conformes à ce qui est demandé lors des formalités de police. L'assurance annulation n'est jamais remboursée.

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

6) FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation de voyage doit être annoncée immédiatement par un premier appel téléphonique à Vivréva suivi de l'envoi d'un courrier recommandé confirmant l'annulation à poster dans les 24 heures suivant l'appel (le cachet de la poste faisant foi).

L'annulation d'une inscription entraîne les frais suivants hors croisières :

- Annulation intervenant plus de 60 jours avant la date de départ
- Règle générale : uniquement frais de dossier de 50 euros par personne sauf pour les voyages en avion : 10 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant entre 59 jours et 28 jours avant la date de départ : 25 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant entre 27 jours et 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant entre 7 jours et 3 jours avant la date de départ : 75 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant à partir de 2 jours de la date de départ : 100 % du montant total du voyage.

L'annulation d'une croisière fluviale ou maritime entraîne les frais suivants :

- Annulation intervenant plus de 90 jours avant la date de départ : 50 euros de frais de dossier par personne
- Annulation intervenant entre 90 jours et 51 jours avant la date de départ : 50 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant entre 50 jours et 30 jours avant la date de départ : 60 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant entre 29 jours et 15 jours avant la date de départ : 75 % du montant total du voyage
- Annulation intervenant à partir de 14 jours de la date de départ : 100 % du montant total du voyage.

Sur vols réguliers, transports ferroviaires ou maritimes, les frais d'annulation ou de réémission de billets facturés, entre l'inscription et le jour du départ, peuvent être différents des éléments énoncés ci-dessus. Les frais peuvent s'élever jusqu'à 100 % du forfait. Les frais de visa ne sont jamais remboursés.

Toute interruption en cours de voyage, même en cas de problème médical, ne permet aucun remboursement des prestations non consommées.

Toute modification du choix d'un voyage après inscription équivaut à une annulation avec les frais correspondant au barème ci-dessus.

IMPORTANT : toute personne qui ne disposerait pas des pièces d'identité requises pour le voyage souscrit ce qui l'empêcherait de partir perdra la totalité des sommes versées pour son voyage.

Nous vous conseillons fortement de souscrire l'assurance annulation.

Si l'un des 2 personnes partageant une chambre ou une cabine double annule sa réservation, la personne qui part en voyage devra obligatoirement acquitter le supplément chambre ou cabine double à usage individuel. Toutefois, si la personne annulant son voyage a souscrit une assurance annulation avec Vivréva, le paiement dudit supplément sera toujours exigé pour la personne désormais seule partant en voyage avec Vivréva mais elle pourra être remboursée par l'assureur après vérification du dossier d'annulation.

En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes d'aéroport » afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais de 20 % du montant remboursé.

Il est à noter qu'un client n'ayant pas versé l'intégralité du montant du voyage 45 jours avant le départ sera réputé avoir annulé son voyage. Il sera alors redevable des frais d'annulation comme stipulé dans ce paragraphe. Dans ce cas, les sommes versées par le client seront conservées par Vivréva à titre d'avance sur frais. En outre, le taux d'intérêt de retard applicable au montant restant dû sera égal à 1 % par mois de retard et commencera à courir automatiquement à compter de la date d'exigibilité du paiement. De plus, une indemnité forfaitaire de 50 € sera due afin de recouvrer les frais de recouvrement exposés.

7) RAMASSAGES

Les villes de ramassages sont choisies en fonction du nombre réel d'inscrits sur chaque ville de ramassage proposée durant l'année précédant l'édition du catalogue. La ville de Lille existe sur chaque départ, et ce quel que soit le mode de transport proposé. Pour les ramassages avec 2 autocars prévus sur un même départ, nous nous réservons le droit de regrouper les participants sur un seul autocar si le nombre d'inscrits par ville est insuffisant.

8) TRANSPORT

La réservation des sièges d'avion étant effectuée auprès des compagnies aériennes plus d'un an à l'avance, nous pouvons être contraints de décaler le voyage de quelques jours si la programmation définitive des vols ne correspond pas à la proposition initiale figurant au catalogue. Ceci ne modifie en rien la durée du voyage. La facture de voyage contient les dates de voyage confirmées. Une nouvelle facture est établie en cas de modification de ces dates de voyage. L'agence veille au bon déroulement du voyage, sans toutefois être tenue responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. En particulier, aucun remboursement ou indemnisation ne pourra intervenir au cas où les horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes ou terrestres entraîneraient un raccourcissement de la durée du séjour, des frais supplémentaires tels que la nuit d'hôtel ou encore la prolongation du voyage. Il en va de même en cas de retard ou d'annulation du fait du transporteur. De même, les horaires sont reconfirmés avec la convocation de départ et toute information préalable ne constitue pas un engagement de notre part. L'abandon d'une place d'avion sur vol régulier à horaire fixé pour emprunter un autre vol entraîne le règlement du nouveau billet au tarif officiel de la compagnie aérienne sans contestation possible par le client. Cette modification ne constitue pas une annulation de notre fait et n'ouvre donc pas droit à une annulation sans frais de la part du souscripteur. Néanmoins, l'agence s'efforcera de rechercher et de proposer les meilleures solutions possibles. Toutefois, tous les frais supplémentaires resteront à l'entière charge du vacancier n'ayant pas pu partir aux conditions prévues (nouveau billet d'avion, transfert à l'arrivée...). A noter : le fait de ne pas prendre un vol à aller annule automatiquement le vol retour. Concernant les prestations à bord, elles sont dorénavant payantes sur la plupart des vols, qu'il s'agisse d'une simple boisson ou d'une collation. La politique en la matière est inhérente à la compagnie aérienne et modifiable sans préavis. Le voyageur communiquera au client la liste des transporteurs aériens contractuels et, le cas échéant, des transporteurs de fait susceptibles d'effectuer le transport aérien. Le voyageur se réserve le droit de modifier la liste des 3 transporteurs jusqu'au moment de la conclusion du contrat, en fonction des conditions en vigueur à ce moment. Le

voyagiste confirmera au client le nom du transporteur effectif au plus tard 8 jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport). Le nom de ce transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans que cette modification puisse engager la responsabilité du voyagiste, dès lors que cette modification est indépendante de la volonté du voyagiste.

Pays	Compagnies aériennes sélectionnées
Afrique du sud	Qatar Airways, AF/KLM, South African Airways
Antilles	AF/KLM, air Caraïbes, Corsair
Birmanie	Thai Airways, Emirates, Korean Airlines
Brésil	Tam Airlines, TAP, AF/KLM
Bulgarie	Transavia, Travel Service, TC Airlines
Canada	Air Transat, Air Canada, AF/KLM, SN Brussels
Chine	AF/KLM, Qatar Airways, Emirates
Chypre	Aegean Airlines, Jet Air Fly
Croatie	XL Airways, Travel Service, Europe Airpost
Cuba	AF/KLM, Cubana Airlines, XL Airways
Ecosse	Brussels Airlines, AF/KLM, Easy Jet
Espagne (dont Baléares, îles Canaries)	Transavia, XL Airways, Travel Service, Luxair, Vueling, Brussel Airlines, Iberia, TC Airlines, Jet Air Fly
Grèce (dont Corfou, Crète, Cyclades, Rhodes)	Transavia, ASL Airlines, Brussel Airlines
Inde	AF/KLM, Air India, Jet Airways
Irlande	AF/KLM, Air Lingus, Brussel Airlines
Israël	AF/KLM, Jet Air Fly, Brussel Airlines, Meridiana
Italie (dont Sicile, Sardaigne)	AF/KLM, XL Airways, Trasavia, Air Travel Service, Brussel Airlines
Madagascar	AF/KLM, Air Madagascar, Qatar Airways
Malte	Air Malta, TC Airlines, Transavia
Maroc	XL Airways, Transavia, TC Airlines
Mexique	AF/KLM, Aeromexico, TC Airlines
Norvège	Brussel Airlines, AF/KLM, Norwegian
Pérou	AF/KLM, Iberia, Air Europa
Pologne	Brussel Airlines, AF/KLM, Transavia
Portugal (dont Madère)	Brussel Airlines, Tap, Transavia, TC Airlines, Air Travel Service, Inter Air
République Dominicaine	Jet Air Fly, AF/KLM, Corsair
Réunion (la), île Maurice	AF/KLM, Air Austral, Air Mauritius
Thaïlande	Qatar Airways, Emirates, AF/KLM
Tunisie	Tunisair, Transavia, XL Airways
Turquie	Transavia, XL Airways, Sun Express
USA	AF/KLM, Air Tahiti Nui, Delta Air Lines, American Airlines, SN Brussels
Vietnam/Cambodge	Turkish Airlines, Vietnam Airlines, AF/KLM

Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont jamais garanties et ne font pas partie du contrat de transport, même dans le cas de pré post acheminements émis sur un même billet ; aussi, nous déconseillons fortement à nos clients de prévoir des engagements dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour ou des temps de correspondance trop courts au départ et à l'arrivée d'un voyage aérien. Le voyagiste ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par ces modifications si ces dernières résultent d'un cas de force majeure, de la faute du client ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations et de façon générale dans les cas prévus par les conventions internationales ou textes européens applicables au transport aérien. Toute demande spécifique doit être communiquée dès la réservation (repas spécial, berceau, fauteuil roulant...) ; la demande sera transmise au transporteur sans la garantir, l'attribution restant à la discrétion dudit transporteur. Egalement, l'assignation des sièges par le transporteur peut impliquer que des personnes voyageant ensemble ne soient pas assises à proximité.

Vivréva ne pourra être tenu pour responsable de l'inobservation par le client de l'une quelconque de ses obligations, notamment dans le cas où le client se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende. A cet égard, nous rappelons que, conformément aux dispositions applicables et notamment à l'article L.322-2 du Code de l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer, auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation, l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escalas etc.), le prix du voyage restera intégralement dû au voyagiste qui ne procédera à aucun remboursement ni indemnisation.

Il est à noter également que si un passager est refusé dans l'avion par le commandant de bord au retour d'un voyage suite, par exemple, à un état d'ébriété avéré ou d'incivilités graves qui pourraient mettre en danger les autres passagers, tous les frais inhérents à la prolongation de séjour sur place de ce client ne pouvant pas embarquer et à l'achat de son nouveau billet d'avion seront et resteront à sa charge exclusive.

9) CONDITIONS PARTICULIERES LIEES AUX VOLS SPECIAUX

Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de dates. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement intégral du prix du passage au tarif officiel. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet, si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, l'agence se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur d'autres vols, ainsi que le type d'appareil. Une telle modification ne s'effectuerait qu'avec un préavis d'au moins 2 jours et ne saurait avancer ou retarder la date du vol prévu de plus de 24 heures ; Idem pour les vols de l'aéroport de Lille-Lesquin : il arrive parfois qu'en raison d'un nombre de passagers insuffisant, le vol parte ou revienne sur Paris ou Bruxelles. Dans ce cas le transfert en autocar de Paris ou Bruxelles à Lille-Lesquin sera assuré en connexion avec l'autocar régional de ramassage qui vous emmènera au point de départ ou retour. De la même façon, l'aéroport de départ peut être modifié si la compagnie aérienne décide de séparer la liaison. Dans ce cas, l'acheminement vers le nouvel aéroport de départ et de retour est intégralement pris en charge par Vivréva. De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (graves incidents techniques ou autres), des retards peuvent avoir lieu conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Aucune indemnisation ne pourra être accordée.

10) TAXES ET REDEVANCES

Le montant des taxes locales, d'atterrissage, de survol, de sécurité, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, écotaxe peut varier sans préavis. De nouvelles taxes, redevances et/ou surcharges obligatoires peuvent entrer en vigueur après la parution du catalogue. La fluctuation de ces taxes et redevances sera intégralement répercutée sur les factures ou un règlement direct au prestataire local peut vous être demandé pour les montants inférieurs à 10 € (par exemple, en cas de nouvelle taxe de séjour dans un hôtel).

11) BAGAGES

Une franchise de 20 kg de bagages est allouée à chaque participant sur vol régulier et 15 kg sur vol spécial (charter). Si vos bagages pèsent plus que la franchise, la compagnie aérienne exigera une redevance par kilo supplémentaire pour excéder de bagages à régler directement à l'enregistrement du vol concerné. Tout bagage endommagé ou égaré doit obligatoirement faire l'objet d'une déclaration par le client auprès de la Compagnie de Transport le jour même de l'irrégularité au service « litige bagages » de l'aéroport (formulaire à remplir sur place le jour même de l'incident) ou avec le transporteur local. Vivréva ne peut en aucun cas se charger de ces formalités au retour du voyage ni intervenir dans les dédommagements éventuels à négocier avec le client. Il est par ailleurs déconseillé de placer dans les bagages en soute des objets fragiles, périssables ou précieux, vêtements de prix, devises, des titres ou autres valeurs, des papiers d'identité, des téléphones ou ordinateurs portables ou tous objets indispensables pour le client (médicaments ou ordonnance médicale, lunettes, etc.), ces objets devant être placés en cabine sous la surveillance du client.

12) HOTELS

Selon l'usage international, les chambres sont mises à disposition à partir de 15h/17h le jour d'arrivée et doivent être libérés à 10h/11h le jour du départ. La classification des hôtels par étoiles s'effectue par les ministères locaux selon des normes qui sont différentes des normes françaises. Les photos de cette brochure sont indicatives mais non contractuelles. En cas de demande de chambre triple, le 3e lit peut être un couchage d'appoint ajouté dans la chambre double. Nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de perte d'objet vous appartenant au sein de l'hôtel. Les hôtels disposent toujours de coffres-forts (gratuits ou payants). Nous vous recommandons vivement d'y déposer votre argent et vos objets précieux. L'hôtelier peut exiger une caution à l'arrivée du client, restituée le jour du départ en cas d'absence de dépenses dans l'hôtel pendant le séjour (téléphone, coffre-fort, mini-bar, soins...). Tout service ou prestation mis à disposition et non inclus dans le forfait est à régler par le client sur place. Nous ne nous chargeons pas des recherches des objets perdus ou oubliés dans les hôtels.

Dans chaque hôtel se trouvent des chambres plus ou moins bien situées. L'hôtelier décide seul de la répartition des chambres, Vivréva ne pouvant intervenir dans cette répartition. Si votre chambre ne vous convient pas, n'hésitez pas à vous adresser à la réception de l'hôtel qui essaiera, dans la mesure de ses possibilités, de vous proposer une autre chambre (avec parfois un supplément si c'est une chambre de catégorie supérieure ou vue mer par exemple). Les piscines des hôtels ne sont pas surveillées.

Toute demande particulière ne faisant pas l'objet d'un supplément (chambres communicantes, grand lit ou lits individuels, chambre ou équipement pour handicapé, repas spéciaux pour convenances personnelles ou médicales, chambres non-fumeurs, etc.) reste à la discrétion du prestataire concerné, sans jamais engager la responsabilité de Vivréva. D'une façon générale, toutes les demandes spéciales doivent être adressées par écrit à Vivréva dès que possible. Vivréva déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée sans toutefois le garantir. Vivréva ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale.

13) REPAS

Sauf mention contraire sur la convocation de voyage, la première prestation à l'hôtel le jour de l'arrivée est le dîner et la dernière prestation à l'hôtel le jour du départ est le petit-déjeuner. La pension complète sur place inclut la nuit, le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. Pour les voyages avec boissons incluses aux repas, se reporter aux pages de la brochure. Pour la prestation « tout inclus », il est à noter que la prestation commence le plus souvent à la remise des clés le jour de l'arrivée et prend fin à l'hôtel également au moment de la restitution de la clé, et ce quels que soient les horaires d'avion au retour. Le contenu de la formule « tout compris » peut être modifié après impression du catalogue sur décision de la direction de l'hôtel sans préavis. Le détail des prestations indiqué est non contractuel. Nous rappelons que l'abus d'alcool est dangereux. Nous ne pourrions être tenus pour responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété. Si un tel cas se produit en cours de voyage, l'accompagnateur de voyage en informe aussitôt Vivréva qui prendra les dispositions qui s'imposent pour la personne concernée.

14) EXCURSIONS

Le prix et l'organisation des excursions sont fixés par les réceptifs locaux et non par l'organisateur du voyage. Lors des excursions d'une journée que vous achetez sur place, les repas non pris à l'hôtel ne sont pas compensés. De même, si votre programme comprend des excursions de journées complètes avec repas inclus et que vous décidez de ne pas effectuer l'excursion prévue, les repas à l'hôtel ne sont pas dus et devront être réglés sur place par vos soins en supplément. A noter : quand vous achetez une excursion de journée complète sur votre lieu de séjour, le déjeuner n'est pas toujours inclus : vous devrez donc le régler en supplément. Enfin, de nombreux hôteliers ne fournissent pas de panier repas, par mesure d'hygiène. La boisson n'est pas toujours incluse lors des excursions d'une journée même si votre séjour est en formule tout compris ou en pension complète avec boissons. En règle générale, il faut noter que les circuits sont en pension complète sans boisson (sauf mention contraire).

Dans l'élaboration de nos programmes, l'organisation des excursions incluses ou facultatives est communiquée à titre indicatif. Celles-ci peuvent subir des variations du fait de circonstances externes ou bien d'exigences opérationnelles des fournisseurs de service. De même, si le minimum de participants requis sur le « circuit sans valise » et séjour n'est pas atteint, Vivréva peut être contraint de proposer le séjour seul, sans excursions préprogrammées, en remboursant la différence de prix. En cas d'annulation d'une excursion pour des raisons techniques, de force majeure ou parce que le nombre minimum de participants n'est pas atteint, une autre excursion équivalente sera proposée. En cas d'absence de proposition, l'excursion sera remboursée au prix local payé en cas d'inscription sur place ou au prix préalablement négocié par l'organisateur en cas d'excursion incluse au programme.

15) SERVICES / MODES ET NIVEAU DE VIE

Le standard de qualité des autocars peut être inférieur au standard français avec : une seule porte à l'avant, pas de mise à disposition de sanitaires, présence de climatisation variable suivant les pays. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays ou régions peuvent sensiblement modifier la qualité des prestations (présence d'insectes dans les établissements, coupures d'eau et/ou d'électricité, problèmes d'approvisionnement, qualité de la restauration, etc.). Un code vestimentaire précis peut être exigé dans certains lieux visités (épaules ou tête couvertes dans les lieux de culte, pantalon long pour les hommes au restaurant, etc.).

16) DESCRIPTION ET RESPONSABILITE

La description des itinéraires, des prestations sur place, est établie selon les éléments en notre possession au moment de l'édition de nos documents. Toute modification portée à notre connaissance avant le départ vous sera transmise. Concernant les séjours en hôtels, il peut arriver que nous soyons amenés, pour des raisons indépendantes de notre volonté, à changer les hôtels mentionnés. Dans ce cas, le nouvel hôtel proposé sera de même catégorie ou de catégorie supérieure. Nous tacherons d'en informer le client avant le départ. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé. De même, dans certains pays, le déroulement des circuits peut être modifié de sens, mais le contenu sera respecté (visites et étapes). Les descriptifs des séjours et des croisières proposés sont établis avec soin. Toutefois, ils n'ont pas de valeur contractuelle et nous ne saurions être tenus pour responsables de certaines modifications opérées après parution de la brochure sur le déroulement des programmes. Pour des raisons indépendantes de

sa volonté, l'agence peut être amenée à annuler un séjour ou un voyage. Dans ce cas, le remboursement des sommes correspondantes versées, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, dégage l'agence de toutes responsabilités lorsque l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure, la sécurité des voyageurs ou un nombre insuffisant de participants. Cette annulation ne pourra intervenir moins de 21 jours avant la date de début de séjour.

L'agence proposera le même voyage à une autre période ou un voyage différent à la même période. En cas de refus de cette nouvelle proposition, le client pourra annuler sa réservation sans indemnité d'annulation.

L'agence agit en qualité d'intermédiaire entre le client d'une part et les différents prestataires d'autre part, hôteliers, transporteurs, agents de voyages à l'étranger. De ce fait, l'agence ne pourra être tenue pour responsable de toute avarie ou accident intervenant du fait d'un prestataire qui en tout état de cause conserve les responsabilités propres à son activité selon la législation en vigueur dans le pays.

Le renoncement par le client à l'une des prestations incluses ou l'abrégement, l'interruption, la modification d'un voyage, une prestation prévue et non consommée pour quelque cause que ce soit (y compris l'acceptation par le client d'être débarqué moyennant compensation offerte par la compagnie aérienne), ne fera l'objet d'aucun remboursement ni indemnité. Le défaut de présentation, pour quelque cause que ce soit, au lieu de départ ou au premier établissement réservé à destination peut entraîner l'annulation de l'ensemble des réservations et est considéré comme un abandon de séjour.

17) CROISIERES

Le Passager reconnaît au Transporteur la faculté de remplacer le bateau prévu par un autre possédant des caractéristiques analogues, si cela s'avérait nécessaire pour des raisons techniques, opérationnelles ou toute autre modification raisonnable. L'exercice de cette faculté n'implique pas de « modification de voyage ». Il en est de même en cas de modification d'itinéraire, de vecteur, d'horaire ou de programmation des activités à bord.

Concernant le respect des horaires à bord, en escale, les heures limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnées à bord et précisées par le responsable de bord. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. La compagnie et Vivréva déclinent toute responsabilité en cas de non-embarquement. Aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au passager en cas de non respect de ces règles. Le passager est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant de bord du navire pour tout ce qui concerne la sécurité du navire et de la navigation. Si, selon le jugement du Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité, la santé ou l'intégrité du navire, de l'équipage et des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant de bord aura la faculté suivant les cas de refuser l'embarquement de ce passager, de débarquer le passager dans un port intermédiaire, de ne pas permettre au passager de descendre à terre dans un port intermédiaire, de ne pas permettre au passager d'accéder à certaines zones du navire ou de participer à certaines activités. Le débarquement des passagers et de leurs bagages dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers qui s'effectueront à leurs frais. A noter : les cabines « extérieure » et « balcon » peuvent avoir une vue partiellement obstruée malgré le supplément demandé.

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou tout cas de force majeure compromettant l'exploitation du bateau en toute sécurité, l'organisateur de la croisière ou le Commandant de bord peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer une escale. L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. En cas d'interruption de la croisière pour des raisons de force majeure, le client obtiendra le remboursement des jours de croisières non effectués mais ne pourra prétendre à aucune indemnité complémentaire. Au cas où de telles modifications ou annulations interviendraient, il serait fait application des articles R211-9 à R211-11 du Code du Tourisme. Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, panne, embouteillages, modifications par les autorités gouvernementales ou toute autre raison légitime) peuvent entraîner des modifications dans les escales, les visites ou les excursions, modifications dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable et qui ne peuvent pas engendrer de demande d'indemnité du client. De plus, l'organisateur et le Commandant de bord ont la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les Gouvernements et les autorités de tous les Etats. Toutes les actions de l'organisateur ou du Commandant de bord pour l'exécution ou en conséquence de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des exécutions du contrat.

18) CONVOCATION-DOCUMENTS DE VOYAGE-FORMALITES

Les participants doivent répondre aux formalités de police et de douane en vigueur au moment du déroulement du voyage et en fonction de leur nationalité. Les clients ne se présentant pas aux heures et lieux de rendez-vous fixés par l'agence de voyages ou ne fournissant pas les pièces nécessaires à la réalisation de son voyage (passeport, carnet de vaccination, visas...) ne pourront prétendre à aucun remboursement. Nous précisons à ce sujet que les renseignements que nous fournissons sur les formalités s'adressent aux personnes de nationalité française et sont purement indicatifs, ceux-ci pouvant être modifiés par les autorités après l'impression de nos documents. Le client est donc tenu de se renseigner auprès des autorités compétentes avant son départ ou en consultant le site <http://www.diplomatie.gouv.fr> rubrique conseils aux voyageurs. L'accomplissement et les frais liés aux formalités douanières ou sanitaires (vaccinations...) incombent au seul client. Les données sanitaires mondiales sont disponibles sur le site internet de l'Institut Pasteur : <http://www.pasteur.fr>

Les lieux de rendez-vous et la convocation de départ vous seront adressés à votre domicile entre 1 semaine et 4 jours avant la date de départ.

19) CESSIION DU CONTRAT

Le client peut céder son contrat de voyage à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet (notamment tant que les demandes de visa ne sont pas en cours ou que les billets d'avion n'ont pas été émis). Le cédant doit impérativement informer Vivréva de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard jusqu'à 6 semaines avant le début du voyage en indiquant précisément les noms et adresses du cessionnaire et du cédant et en justifiant que le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant pour effectuer le voyage (type d'hébergement notamment). Cette cession entraîne, conformément à l'art. L.211-11 du code du tourisme, des frais à acquitter par le cédant (le cessionnaire restant solidairement responsable du paiement) : * jusqu'à 45 jours avant le départ : 50 € par personne ; jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € par personne + frais de visa (suivant la destination) ; à moins de 30 jours du départ jusqu'à 7 jours du départ : 200 € par personne + frais de visa (suivant la destination) + frais de modification de billets d'avion. Au-delà d'un délai de 7 jours, une cession du contrat n'est pas envisageable.

20) NOM DES PASSAGERS

Les nom(s), prénom(s), date(s) de naissance du (ou des) passager(s) devront être communiqués à l'agence dès la signature du contrat. Ces noms sont obligatoirement ceux figurant sur la pièce d'identité requise pour le voyage et dans l'ordre indiqué sur cette pièce d'identité. L'orthographe des noms et des prénoms doit être scrupuleusement conforme à ceux figurant sur la pièce d'identité. Toute modification ou erreur dans la transmission d'un nom de famille peut être assimilée à une annulation suivant la date à laquelle le rectificatif sera effectué et engendrera des frais imputables au client. Ces frais sont assimilables aux frais de cession d'un contrat pour tout changement de nom qui interviendrait à compter de 45 jours de la date de départ : détail du montant des frais au paragraphe 19)

21) SANTE, MOBILITE, APTITUDES AUX VOYAGES ET CONTRE-INDICATIONS MEDICALES

Tous les participants aux voyages doivent s'assurer qu'ils sont médicalement, physiquement et/ou psychiquement aptes à effectuer un voyage en toute autonomie sans mettre en danger leur vie ou celle d'autrui. Tout passager

présentant une incapacité physique ou psychique, des capacités restreintes de mobilité, étant atteint d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale doit en informer Vivréva au moment de la réservation de son voyage et préciser tout besoin particulier en découlant et au plus tard 30 jours avant le départ pour les délais de traitement du dossier. Des mesures appropriées sont prises, chaque fois que cela est possible. Le client doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au voyage qu'il choisit. Compte-tenu des difficultés inhérentes à certains programmes, nous nous réservons le droit de refuser une inscription qui nous paraîtrait inadaptée au voyage et/ou d'exclure toute personne contrevenant au bon déroulement dudit programme ou faisant preuve d'incivilité. En cas d'absence d'information dès la réservation sur un handicap ou un manque d'autonomie physique ou psychique ou en cas d'informations non transmises volontairement de la part du vacancier sur la « fiche de santé Vivréva », nous ne pouvons garantir le départ de la personne inscrite si sa sécurité peut être remise en cause. De même, si une information postérieure à la réservation devait nous parvenir sur un appareillage particulier nécessaire à bord lors d'un voyage en avion par exemple, nous nous déchargeons de toute responsabilité au cas de refus d'accès à bord du passager en question par le commandant de bord. Dans ce cas précis, le voyage sera considéré comme une annulation du fait du client par défaut d'information et sans remboursement possible. Il est à noter qu'une demande d'assistance à l'aéroport par le client le jour même du départ peut être refusée, mal gérée et entraîner des retards qui pénalisent le groupe complet voire le règlement de frais non prévus qui resteront à la charge du client dans leur globalité. Concernant l'aptitude aux séjours, la garantie de la compagnie d'assurance n'est pas acquise s'il s'agissait de l'état physique ou moral du voyageur ne lui permettant pas de participer à un tel voyage. A noter également : une personne souffrant d'un handicap non signalé ne pourra prétendre à aucun dédommagement au cas où elle ne pourrait profiter pleinement de son séjour ou circuit. Les personnes en charge de personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement lors de leur inscription à un voyage organisé par Vivréva. Pour les personnes sous curatelle souhaitant voyager avec Vivréva, une autorisation écrite de leur curateur doit être fournie à Vivréva lors de l'inscription. Les personnes sous tutelle doivent obligatoirement voyager accompagnées de leur tuteur ou d'une personne désignée par le juge des tutelles. L'accompagnateur Vivréva est un accompagnateur pour le groupe complet. Sa fonction n'est pas de prendre en charge exclusivement les personnes souffrant de difficultés, même si celles-ci ont été annoncées lors de l'inscription au voyage.

Nous vous conseillons de vous munir de bonnes chaussures fermées avec des semelles antidérapantes pour les programmes en circuits et ou les séjours et croisières avec excursions. Pour les plages avec des galets, nous vous conseillons de vous munir de chaussures en caoutchouc fermées. En règle générale, les guides n'accompagnent pas les trajets aériens et ne traversent pas les frontières ; des changements de guides ont alors lieu. Le voyageur peut réunir des groupes constitués et des individus regroupés, et certains circuits pourront être communs à d'autres Tours Opérateurs francophones, sans donner lieu à remboursement ni dédommagement. Il est à noter que nous déclinons toute responsabilité au cas où un client Vivréva, ayant raté son vol réservé par Vivréva, prenait l'initiative d'acheter un autre billet d'avion, sans l'accord préalable de Vivréva, ne trouvant pas de solution d'hébergement à l'arrivée.

22) RESPONSABILITE DU PARTICIPANT

Tout participant à un voyage organisé est responsable des dommages et des dégâts qu'il pourrait causer dans les avions, les autocars, les hôtels et les bateaux de croisières en cas de non respect de ses obligations ainsi que des dommages causés à d'autres participants au voyage et à des tiers vis-à-vis du fournisseur de la prestation. Il s'engage également à régler toute amende ou contravention imposée à cause d'un acte, d'un règlement ou d'une loi non respecté, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non. Dans les circuits en autocar, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. En cas de non-respect de cette mesure de sécurité lors d'un accident, l'assurance du transporteur pourra invoquer un manquement de la part de la personne blessée si un dossier médical doit être ouvert.

23) FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la foi imprévisible et insurmontable qui empêche l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues dans la présente convention.

De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques.

Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, le client supportera seul les frais supplémentaires qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

24) REDUCTIONS ACCORDEES SUR LES VOYAGES

Les réductions s'annulent d'office en cas d'annulation du voyage par le client. Elles ne sont pas cessibles ni reportables en différé ni monnayables dans le cadre des parrainages. Tout nouveau filleul qui annule son voyage entraîne d'office l'annulation de la réduction accordée au parrain de 25 € par personne. Si la réduction a déjà été déduite d'un voyage effectué par le parrain avant l'annulation du voyage du filleul, le parrain devra restituer à Vivréva la somme attribuée au titre de réduction de prix de son voyage, par tout moyen à sa convenance.

25) PARKING GRATUIT DANS LES AEROPORTS PROPOSES

L'attribution d'une place de parking au P6 de Lille-Lesquin ainsi qu'à Bruxelles, Roissy et Orly implique une demande de réservation le jour même de l'inscription à un voyage en avion organisé avec Vivréva et pour un minimum de 2 personnes. Toute demande ultérieure à la réservation sera refusée. Ce plus, cette place est accordée uniquement pour la durée du voyage prévu avec Vivréva, sans prolongation possible. Seul l'aéroport de Lille-Lesquin est responsable de votre véhicule pendant la durée de la réservation confirmée par Vivréva de votre réservation.

26) SERVICE BAGAGES A DOMICILE proposés par la SNCF

La SNCF propose ce service à domicile moyennant un supplément. Vivréva dégage sa responsabilité en cas de problème d'acheminement de bagages dans les délais prévus, de perte de bagages ou tout autre contrainte subie liée à ce service. Seule la SNCF est responsable.

27) RECLAMATIONS

Si des problèmes se posaient durant le voyage, il est vivement conseillé d'en faire part immédiatement à votre accompagnateur afin d'y apporter une solution en temps réel. En cas de non fourniture ou non utilisation d'une prestation locale par décision du client, aucun remboursement ne pourra intervenir. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée par pli recommandé à Vivréva dans un délai de 30 jours après la date de retour. Passé ce délai, sans réponse satisfaisante, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (modalités sur le site : www.mtv.travel). En cas de litige, seul le tribunal de Lille est déclaré compétent.

28) DONNEES NOMINATIVES

Conformément à la loi 78.17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et que Vivréva® peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité. Il pourra s'exercer par simple lettre adressée au Service Clientèle Vivréva® 15 rue Jean Roisin – BP 305 – 59026 LILLE Cedex.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

Le fait de s'inscrire à l'un de nos séjours implique l'acceptation complète et sans réserve des conditions générales et particulières de vente de cette brochure