

## Conditions particulières de vente

ARC ATLANTIQUE VOYAGES, dont le siège social est 19 rue du Moulin 44000 Nantes, immatriculée au registre des agents de voyages sous le numéro IM04412001 et membre du réseau d'agences de voyages CEDIV et adhérent au SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages), est assuré en ce qui concerne sa garantie financière par ATRAIDIUS. ARC ATLANTIQUE VOYAGES a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie HISCOX – 12, quai des Queyries 33 100 Bordeaux, (contrat HA RCP0242919) pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 2 000 000 euros."

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

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

L'achat des voyages et séjours ARC ATLANTIQUE VOYAGES, de toutes prestations et vols secs, entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales 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 ARC ATLANTIQUE VOYAGES, les dispositions du contrat prévaudront.

### ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, ARC ATLANTIQUE VOYAGES se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le programme, 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, dans les conditions définies dans le présent document.

### ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

#### 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 ARC ATLANTIQUE VOYAGES garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

#### 3.2 - Inscription

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 d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES (excepté pour les vols secs). Si ARC ATLANTIQUE VOYAGES fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 8 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. Ce délai pourra être prolongé en fonction de certains prestataires, les clients seront de ce délai lors de l'inscription.

#### 3.3 - Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 25 % du montant total du voyage étant précisé que, dans certains cas qui seront précisés au client au moment de l'inscription, l'acompte demandé peut représenter 50 % du montant total du voyage. Pour nos voyages dans les îles anglo-normandes vendues sous la marque JERSEYTOUR il sera demandé au client un acompte de 30%.

#### 3.4 - Absence de droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (notamment en cas de vente par téléphone) et

ce, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

### ARTICLE 4 : PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX

#### 4.1 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à ARC ATLANTIQUE VOYAGES plus de 31 jours du départ à l'agence où l'inscription a été faite, en mentionnant le n° de dossier au dos du chèque, ou bien en se rendant dans une agence ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

ARC ATLANTIQUE VOYAGES ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement.

#### 4.2 Défaut de paiement du solde

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus,

ARC ATLANTIQUE VOYAGES pourra être amenée à considérer que le contrat a été résilié du fait du client et 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 résiliés du fait du client.

Dans ce cas, ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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 dossier, les frais de billetterie, le montant des assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

4.3 En cas d'inscription à moins de 31 jours du départ, le client verse l'intégralité du paiement à ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

### ARTICLE 5 : MOYENS DE PAIEMENT

#### 5.1 En ligne, le client peut payer par carte bancaire.

Au sein d'une agence ARC ATLANTIQUE VOYAGES, le client peut payer par carte bancaire, par chèque (à plus de 31 jours du départ), chèques vacances, ou en espèces dans les limites autorisées par la loi.

5.2 En cas de paiement par chèques vacances d'un montant supérieur au prix du voyage ou du séjour, la différence restera en compte chez ARC ATLANTIQUE VOYAGES sous la forme d'un avoir non remboursable au nom du client d'une durée de 1 an.

### ARTICLE 6 : PRIX

6.1 **Le prix comprend** : Les programmes des voyages et séjours ARC ATLANTIQUE VOYAGES mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base ne comprend pas les frais de dossier, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.

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.

6.2 **Prestations hors forfait** : Toutes prestations vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) font l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendues dans le cadre d'un forfait.

6.3 **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

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par ARC ATLANTIQUE VOYAGES, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après : o coût des transports et notamment du coût carburant calculé sur la base des références économiques de la moyenne du High Cif Northwest du mois de septembre 2011 (1001,61 USD / tonne), o des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...) connues au 1er novembre 2011, o la parité euro/dollar de 1€ = 1,3770 USD (moyenne du mois de septembre 2011) En cas de variation de ces données

économiques, ARC ATLANTIQUE VOYAGES se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse qu'à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

En cas de variation du coût des transports, il est précisé que :

- Pour les vols réguliers, ARC ATLANTIQUE VOYAGES répercuté aux clients, le cas échéant, le montant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette-dernière.

- Pour les vols charters, l'ajustement du prix des vols d'un mois donné s'effectue par référence à la moyenne du coût du prix du baril de pétrole brut WTI en euros selon le cas. La répercussion est ensuite faite aux clients sur la base de la variation entre la moyenne de référence (octobre 2016) et la moyenne applicable du mois donné, réajustée de la variation de la parité euro/dollar entre la parité de référence (octobre 2016) et la parité applicable du mois donné, étant entendu que le coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage (forfait et vol sec) est d'environ 40% pour les moyens courriers, environ 50% pour l'Egypte et le Sénégal et environ 60% pour les longs courriers.

Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

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

8.1 Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client pourra être faite dans son agence d'inscription ARC ATLANTIQUE VOYAGES. 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, la prime d'assurance, les frais de visas, la " Garantie Carburant ", les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

8.3 Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais d'annulation suivants.

1) *Pour les voyages, séjours prédéfinis comprenant un transport sur un vol charter, pour les autres prestations :*

- à plus de 30 jours du départ = 60 € par personne
- de 30 à 22 jours du départ = 25 % du prix total (min. 50 €).

- de 21 à 8 jours du départ = 50 % du prix total (min. 50 €).

- de 7 à 3 jours du départ = 75 % du prix total (min. 50 €).

- à moins de 3 jours du départ et après la date de départ = 100% du prix total.

2) *Pour les voyages, séjours prédéfinis comprenant un transport sur un vol régulier, pour les vols réguliers associés à une prestation à la carte, pour les vols réguliers seuls :*

- pour le transport : 100% du montant du vol et ce dès l'inscription, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification, sous réserve des conditions générales plus favorables appliquées par les compagnies aériennes concernées ou, le cas échéant, des conditions particulières auxquelles sont assujettis certains tarifs aériens (nous consulter).

Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne.

L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial)

- pour la partie terrestre (s'il y en a une) :

- à plus de 30 jours du départ = 60 € par personne.

- de 30 à 22 jours du départ = 25 % de la partie terrestre (min. 50 €).

- de 21 à 8 jours du départ = 50 % de la partie terrestre (min. 50 €).

- de 7 à 3 jours du départ = 75 % de la partie terrestre (min. 50 €).

- à moins de 3 jours du départ et après la date de départ = 100% de la partie terrestre.

3) Pour les vols charters seuls ou associés à une prestation à la carte :

- à plus de 30 jours du départ = 35 € par personne.
  - de 30 à 22 jours du départ = 25 % du prix total (min. 35 €).
  - de 21 à 14 jours du départ = 50 % du prix total (min. 35 €).
  - de 13 à 7 jours = 75 % du prix total (min. 35 €).
  - à moins de 7 jours du départ et après la date de départ = 100 % du montant total du vol.
- 4) Pour les séjours dont les vols initialement prévus par ARC ATLANTIQUE VOYAGES ont été modifiés en accord avec le client :

- à plus de 30 jours du départ jusqu'à 8 jours du départ : 50 % du prix total
- de 7 jours du départ à 3 jours du départ : 75 % du prix total
- à moins de 3 jours du départ : 100% du prix total.

5) Pour les voyages vendus sous la marque JERSEYTOUR

Il est précisé enfin que certains voyages ou séjours peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières qui figurent alors sur le contrat de voyage et/ou la facture.

**MODIFICATION ou ANNULATION :** Si vous êtes amenés à modifier ou à annuler votre voyage, les frais suivants seront retenus, par personne à titre d'indemnité :

- plus de 30 jours avant le départ : 25% du forfait total par personne avec un minimum de 50€ par personne
- de 30 à 15 jours avant le départ : 50% du forfait total par personne
- de 14 à 7 jours avant le départ : 75% du forfait total par personne
- de 6 jours à 48 heures avant le départ : 90% du forfait total par personne
- moins de 48 heures avant le départ : 100% du forfait total par personne.

Les personnes ayant souscrit l'assurance facultative pourront faire jouer les clauses de garanties afin d'obtenir le remboursement des frais d'annulation auprès de la compagnie d'assurances.

Détails des conditions particulières de vente de tous nos produits JERSEYTOUR disponibles sur : <http://www.voyages-jersey.com/conditions-generales-vente-jerseytour.html>

6) Pour les Promotions ou opérations spéciales : 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation.

**8.4** 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 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 ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

**8.5** Il est précisé que 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...).

## **ARTICLE 9 : MODIFICATION DU FAIT D'ARC ATLANTIQUE VOYAGES**

### **9.1 - Modification du fait d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à ARC ATLANTIQUE VOYAGES au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint ARC ATLANTIQUE VOYAGES à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ARC ATLANTIQUE VOYAGES avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, 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.

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.

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, ARC ATLANTIQUE VOYAGES en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. ARC ATLANTIQUE VOYAGES propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client. Un circuit est à "départ garanti" lorsqu'il n'est pas subordonné à un nombre minimal de participants.

### **9.2 - Modification du fait d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES après le départ**

Si, après le départ, ARC ATLANTIQUE VOYAGES se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, ARC ATLANTIQUE VOYAGES fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si ARC ATLANTIQUE VOYAGES ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, ARC ATLANTIQUE VOYAGES devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre ARC ATLANTIQUE VOYAGES et le client.

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

Pour les séjours et les circuits, la durée du séjour (ou du circuit) court à compter de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'à la date de retour. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées passées à destination (et non de journées). En raison des horaires d'avion, le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou son séjour pourra se trouver prolongé. Dans ce cas, les repas supplémentaires resteront à sa charge. Départ de province : ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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, 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, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû.

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

ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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, l'agence ARC ATLANTIQUE VOYAGES lui remettra le client recevra son-carnet de voyages ARC ATLANTIQUE VOYAGES. Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par tout moyen permettant à ARC ATLANTIQUE VOYAGES d'obtenir un accusé de réception. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents de voyages.

**11.2** En règle générale, il est demandé au client de se présenter 2 heures avant l'heure de décollage sur les vols courts et moyens courriers et 3 heures avant pour les vols longs courriers. Dans tous les cas, ARC ATLANTIQUE VOYAGES invite les clients à se renseigner avant le départ et à prendre en compte le temps d'attente du aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1 heure avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

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

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. Certains pays exigent que la validité du passeport soit

supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants et une attestation d'assurance assistance. Les inscriptions d'enfants qui figurent d'ores et déjà sur les passeports des parents en cours de validité, demeurent valables sous réserve que l'enfant soit âgé de moins de 15 ans, sauf pour se rendre ou transiter aux Etats-Unis et/ou pour se rendre dans différents pays qui exigent un passeport nominatif pour les mineurs. Dans ce cas, les enfants ne peuvent plus être inscrits sur le passeport des parents. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport, dont la validité est de 5 ans et d'une autorisation de sortie de territoire si l'enfant mineur n'est pas accompagné d'une personne ayant l'autorité parentale.

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 (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.

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. Il en va de même pour les escales, les transits...

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. 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 conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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. ARC ATLANTIQUE VOYAGES peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

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

Le client doit informer ARC ATLANTIQUE VOYAGES, 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 : ASSURANCES**

#### **14.2 - Assurance optionnelle**

Le client peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions générales de l'assureur, transmises au client à la signature du contrat de voyage.

### **ARTICLE 15 : RESPONSABILITE**

En aucun cas, ARC ATLANTIQUE VOYAGES ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement 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 d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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 d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

#### **ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN**

**16.1 Identité du transporteur aérien :** pour ses voyages et séjours, ARC ATLANTIQUE VOYAGES confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières ou charters, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination est transmise au client conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme.

ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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 la compagnie aérienne sera portée à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4-13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

**16.2 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.

**16.3 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.

**16.4 Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies ; les conseillers voyages ARC ATLANTIQUE VOYAGES renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. 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.

**16.5 Animaux / Bagages encombrants.** Les personnes qui souhaitent voyager avec un animal ou encore emporter des bagages encombrants (tels que des instruments de musique, du matériel de golf ...) sont invités à se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée afin de vérifier les conditions auxquelles le transport est possible.

**16.6 Modifications :** pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de

l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; Il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, qu'ARC ATLANTIQUE VOYAGES puisse être en mesure d'informer le client rapidement

**16.7 Confirmation retour :** le client doit confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue, sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

**16.8 Personnes à mobilité réduite.** Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation.

**16.9 Vols spéciaux et charters :** 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 charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol du billet ou du document en tenant lieu, des frais de réémission pourront être facturés au client. Le fait de ne pas reconfirmer sur un vol déterminé peut entraîner la perte du vol retour. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur le vol aller, mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour, devra en avertir ARC ATLANTIQUE VOYAGES avant son départ. ARC ATLANTIQUE VOYAGES fera ses meilleurs efforts auprès de la compagnie aérienne pour accéder à sa demande.

**16.10 Conseil :** ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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.

#### **ARTICLE 17 : 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...). Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer ARC ATLANTIQUE VOYAGES 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 ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 30 € dus solidairement à ARC ATLANTIQUE VOYAGES par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

#### **ARTICLE 18 : RECLAMATIONS A COMPLETER**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte.

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception accompagnée, le cas échéant, du constat écrit du prestataire local, dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante : ARC ATLANTIQUE VOYAGES 19 rue du Moulin 44000 NANTES. Le délai de réponse est de 4 semaines. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation.

#### **ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES**

ARC ATLANTIQUE VOYAGES collecte, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel dans le cadre des commandes passées auprès ARC ATLANTIQUE VOYAGES. La collecte de ces données permet à ARC ATLANTIQUE VOYAGES de gérer les demandes des clients et d'assurer l'exécution des contrats passés avec ARC ATLANTIQUE VOYAGES.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à ARC ATLANTIQUE VOYAGES. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

ARC ATLANTIQUE VOYAGES pourra, pour les besoins du séjour, être amenée à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs...) dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi. Ces données pourront également être transmises à des tiers, notamment dans le cadre d'une location ou d'un échange de fichiers à des fins de prospection commerciale, sauf opposition exprimée par le client lors de la réservation ou postérieurement par l'envoi d'un courrier à l'adresse ci-après. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant conformément aux dispositions de la loi précitée auprès d'ARC ATLANTIQUE VOYAGES 19 rue du Moulin 44000 NANTES.

#### **ARTICLE 20 : VOLS ET PERTES**

ARC ATLANTIQUE VOYAGES n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur et les 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.

#### **ARTICLE 21 : LOCATION DE VOITURES**

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

Il sera demandé, sur place, un supplément (d'un montant variable en fonction des loueurs) en cas de livraison hors du lieu habituel de prise en charge du véhicule. Ce supplément est à régler sur place directement au loueur.

#### **ARTICLE 22 : DIVERS**

Chambre triple/individuelle : dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est rajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

#### **ARTICLE 23 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre ARC ATLANTIQUE VOYAGES et le client est soumis au droit français.

**CONCERNANT NOS VOYAGES JERSEYTOUR , POUR PLUS DE DETAILS SUR LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE NOS PARTENAIRES TRANSPORTEURS MARITIMES , NOUS VOUS RENVOYONS SUR LA PAGES DEDIEE DE NOTRE SITE :**

[www.jerseytour.com/wp-content/uploads/2016/12/Conditions-de-transport MIE MANCHE-ILES-EXPRESS.pdf](http://www.jerseytour.com/wp-content/uploads/2016/12/Conditions-de-transport-MIE-MANCHE-ILES-EXPRESS.pdf)

[www.jerseytour.com/wp-content/uploads/2016/12/Conditions-de-transport-et-de-reservations-Condor-Ferries.pdf](http://www.jerseytour.com/wp-content/uploads/2016/12/Conditions-de-transport-et-de-reservations-Condor-Ferries.pdf)