

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Philibert Tourisme (ci-après Philibert), SAS au capital social de 76 000 €, cise 24 avenue Barthélemy Thimonnier, 69300 CALUIRE - RCS Lyon 321 562 365 -

PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de ventes (CGV) régissent les offres de prestations touristiques proposées par Philibert, qui sont considérées, au sens de la nouvelle réglementation du 1^{er} juillet 2018, comme des "forfaits" pour lesquels le Voyageur bénéficie de droits énoncés article 1. Ces offres de prestations sont commercialisées sous la marque "Philibert Voyages" (ci-après les voyages). Les informations relatives aux modalités de paiement, aux conditions de résolution/annulation et de modification du voyage sont développées ci-après.

1- DROITS DES VOYAGEURS

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

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Philibert sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Philibert 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 il deviendrait insolvable*.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 se reporter article 19.

2 - OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les fiches descriptives figurant dans les documents commerciaux Philibert de toute nature ont vocation à informer les Voyageurs, préalablement à l'achat d'un voyage, sur le contenu des prestations proposées relatives au transport, au séjour et, sur le prix. L'achat de voyages Philibert entraîne l'adhésion pleine et entière des Voyageurs aux conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Philibert se réserve la possibilité d'apporter, jusqu'au jour de l'inscription, des modifications aux informations figurant sur ses documents commerciaux, comme le prix et le contenu des prestations de transport ou de séjour, l'identité du transporteur aérien ainsi que les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels. Après signature du contrat mais avant le début du voyage, sous certaines conditions prévues article L.211-13 du Code de tourisme, Philibert peut également modifier unilatéralement des clauses du contrat, auxquelles le Voyageur est libre de souscrire ou pas.

3- PRÉCISIONS SUR CERTAINES PRESTATIONS

3.1. Place dans l'autocar

En fonction de sa date d'inscription, le Voyageur pourra choisir sa place dans l'autocar, qui restera fixe pendant toute la durée du voyage, sauf dans les cars locaux en cas de voyages en avion.

3.2. Affectation des chambres

Lors de son inscription, le Voyageur pourra émettre un souhait relatif au type de chambre à occuper : chambre avec un grand lit, avec deux lits, chambre triple ou chambre individuelle.

3.3. Chambre individuelle

Les chambres individuelles sont allouées par l'hôtelier en nombre restreint, et moyennant le paiement d'un supplément. Elles sont en général d'un confort et d'une qualité inférieurs à ceux d'une chambre double.

3.4. Chambres à partager

Si le Voyageur souhaite partager une chambre double avec un autre Voyageur de même sexe qu'il ne connaît pas, il devra en informer Philibert qui recherchera, sur la liste des personnes inscrites au voyage, si un Voyageur de même sexe a formulé une demande identique. Philibert n'assume aucune responsabilité quant au choix de la personne partageant la chambre. Dans le cas où cette éventualité ne se présenterait pas, le Voyageur devra acquitter le supplément correspondant à une chambre individuelle. En raison des annulations de dernière minute, ce supplément pourra être demandé jusqu'au moment du départ.

3.4. Chambre triple

L'inscription en chambre triple est acceptée, mais ne peut être formellement garantie. En général, la chambre triple est une chambre double dans laquelle l'hôtelier ajoute un troisième lit ou un canapé au détriment de l'espace et du confort. Sauf disposition contraire, le prix par personne en chambre triple est le même qu'en chambre double.

3.5. Hôtellerie

La classification hôtelière est celle du pays concerné en normes locales. Les normes sont spécifiques à chaque pays et ne correspondent généralement pas aux normes françaises.

4- INSCRIPTION, ACOMPTE ET PAIEMENT INTÉGRAL DU PRIX

4.1. Aptitude au voyage

Le Voyageur déclare en signant son contrat qu'il est un majeur, âgé d'au moins 18 ans, ou émancipé et capable.

Les Voyageurs placés sous une mesure de protection judiciaire (de tutelle ou de curatelle) ont l'obligation, lors de leur inscription, de faire état de leur placement ou doivent être signalés. Philibert ne sera pas responsable si un Voyageur incapable n'a pas été signalé ou s'il a contracté alors qu'il n'en avait pas le pouvoir. Aucune réclamation ne sera opposable à Philibert qui se réserve le droit de ne pas rembourser le Voyage acheté en infraction et d'appliquer les pénalités de résolution contractuelles. Philibert ne prendra également pas à sa charge les éventuelles dépenses liées au retour anticipé de la personne incapable.

Philibert ne pourra en outre être tenue responsable des conséquences de la mauvaise ou de la non-exécution du contrat à l'égard du majeur protégé si le placement n'a pas été déclaré lors de la formation du contrat.

Les mineurs non accompagnés devront fournir les coordonnées du parent à contacter ou de la personne responsable.

De même compte tenu des difficultés inhérentes à certains Voyages, Philibert attire l'attention du Voyageur sur le fait que certaines destinations requièrent de l'autonomie physique ou une bonne condition physique. Dès lors, leur condition physique paraît incompatible avec les spécificités du Voyage envisagé et dans la mesure où le Voyageur a signalé son handicap ou ses difficultés physiques, Philibert pourra déconseiller certains voyages au Voyageur concerné. Ainsi, la garantie de la compagnie d'assurance ne sera pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé d'un Voyageur ne lui permettrait pas un tel Voyage. En tout état de cause, il appartient donc aux Voyageurs de signaler leur handicap, difficultés physiques ou contraintes médicales, comme il appartient aux Voyageurs de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme).

Le Voyageur doit informer Philibert préalablement à sa réservation, de tout problème nécessitant un suivi ou une assistance pendant le Voyage et de toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du Voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil, femmes enceintes, transport d'objets encombrants...). En outre, concernant les personnes à mobilité réduite, toutes les informations utiles sur les aménagements des lieux et conditions de voyage seront précisées avant la souscription du voyage. Philibert est désolé de ne pouvoir accueillir les animaux dans ses Voyages.

4.2. Inscriptions

Au moment de son inscription, le Voyageur devra signer un contrat. Ce document reprend les caractéristiques principales du Voyage. Il contient également les présentes conditions générales de vente.

- En agence : les inscriptions sont reçues aux horaires d'ouverture indiqués. L'inscription est réputée ferme et définitive une fois le contrat de voyage dûment signé par les deux parties et l'acompte versé.

- Par téléphone : Une option sur une destination et une date de départ peut être valablement prise par téléphone. Celle-ci sera conservée au maximum 7 jours calendaires, pendant lesquels le Voyageur devra adresser à Philibert sa confirmation écrite et l'acompte indiqué par téléphone. A réception, il sera adressé au Voyageur le contrat à retourner signé.

- Par correspondance : Le Voyageur peut utiliser le bulletin d'inscription de la

brochure ou une reproduction sur papier libre à retourner à Philibert accompagné de l'acompte demandé.

Après enregistrement de l'inscription, il sera adressé au Voyageur le contrat, à retourner signé.

- Par internet : le Voyageur pourra se connecter sur le site www.philibertvoyages.fr et se laisser guider pour s'inscrire à un voyage, le régler et obtenir son contrat.

4.3. Acompte

Sauf disposition contraire, le Voyageur verse au moment de l'inscription un acompte représentant 30% du montant total de voyage, augmenté des taxes et suppléments divers ainsi que de l'assurance annulation en option. Le Voyageur devra régler l'intégralité de son voyage selon les dispositions article 4.5.

4.4. Absence de droit de rétractation

Le Voyageur ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, même pour des ventes à distance, conformément aux dispositions des articles L221-2 5° et L221-28 12° du Code de la consommation.

En conséquence, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions de résolution et de modification prévues par les présentes Conditions et le Voyageur ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

4.5. Paiement intégral du prix

Sauf disposition contraire, le solde du prix du voyage effectué sur plusieurs jours doit être versé au plus tard soixante (60) jours avant départ pour une croisière, trente (30) jours avant le départ pour les voyages en avion, et vingt-et-un (21) jours avant le départ pour les voyages en autocar. Pour les Voyages d'une journée l'intégralité doit être versée à l'inscription.

Pour tout versement par correspondance, il est indispensable de préciser le nom exact du voyage choisi et la date de départ. Il ne sera pas nécessairement envoyé d'accusé de réception du solde. A réception du paiement, le Voyageur se verra remettre son dossier de voyage.

Le non-respect des délais de règlement entraînera de plein droit l'annulation de l'inscription (résolution du contrat) et le versement au profit de Philibert des frais de résolution article 8.2.

4.6. Moyens de paiement

Le Voyageur pourra régler le voyage en espèces (dans la limite de 1000 €) en agence, par chèque à l'ordre de Philibert Voyages, par carte bancaire et par chèque vacances (pour les voyages effectués dans l'Union Européenne, hors excursions en option).

Nb : aucun rendu de monnaie sur les chèques vacances.

5- PRIX

5.1. Généralités

Aucune contestation concernant le prix du Voyage ne pourra être prise en considération après son inscription par le Voyageur, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par Philibert.

5.2. Éléments composant le prix

Les fiches descriptives des voyages Philibert mentionnent ce qui est inclus et exclu du prix. Ce prix est exprimé Toutes Taxes Comprises par Voyageur, et comprend notamment les frais de carburant des transports, les taxes ou redevances sur les services de voyage ainsi que les frais de change.

Sauf dispositions contraires, les prix ne comprennent pas :

- les excursions en option

- les boissons et autres dépenses à caractère personnel

- les repas aux escales en cours de transit entre deux vols

- Les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Philibert ne peut être tenue pour responsable (Grèves, retard d'avions ou de bateaux du fait des transporteurs ou de mauvaises conditions atmosphériques,...)

- Assurance annulation

- toute prestation non expressément mentionnée au descriptif

Il convient par ailleurs de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...), imposées par les autorités de certains pays, ne sont pas comprises dans le prix des voyages. Celles-ci sont à la charge du Voyageur et peuvent devoir être réglées sur place. Elles seront indiquées séparément sur le descriptif du Voyage.

Si le Voyageur ne respecte pas les horaires prévus dans le Voyage ainsi que les programmes, tous les frais supplémentaires en décaillant seront à sa charge.

5.3. Promotions

Sauf dispositions contraires, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans la brochure, sur les prospectus publicitaires et sur le site internet Philibert ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres promotions proposées ponctuellement. Les promotions ne concernent pas les Voyageurs ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra être effectué dans ce cas.

5.4. Nombre de Voyageurs constituant un groupe

Les voyages sont conditionnés à un nombre minimum de voyageurs. Si ce nombre n'est pas atteint, Philibert se réserve le droit d'annuler le voyage.

Le Voyageur sera informé lors de son inscription que le voyage auquel il souscrit est conditionné à un nombre de voyageurs, et le cas échéant du risque d'annulation. Les modalités sont expliquées article 7.2 des présentes CGV.

5.5. Transport aérien

Pour chaque voyage comprenant un transport aérien, les fiches descriptives précisent le montant des taxes d'aéroport et de la surcharge carburant.

Les taxes d'aéroport et la surcharge carburant sont des éléments révisables, selon la procédure de l'article 5.6.

5.6. Révision du prix

Compte tenu des variations des coûts des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change, conformément à l'article L21112 du Code du tourisme, Philibert se réserve le droit d'appliquer ces variations à la hausse ou à la baisse après la conclusion du contrat. Le Voyageur en est informé sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le départ, sur lequel seront détaillées les conséquences sur le prix du forfait. Le Voyageur dispose du choix d'accepter ou de refuser cette variation de prix.

Un refus pour une hausse de prix inférieure à 8% du prix total initial par Voyageur est considéré comme une résolution du fait du Voyageur, et lui seront appliqués les frais de résolution stipulés article 8.2.

Si la majoration est supérieure à 8%, le Voyageur peut résoudre son contrat sans frais de résolution, mais sans pouvoir prétendre à dédommagement.

Quel que soit son choix, le Voyageur doit le notifier sur tout support durable à son agence au plus tard dans les deux (2) jours ouvrés à compter de l'information sur la révision du prix, l'absence de réponse dans ce délai sera considérée comme acceptation par le Voyageur du nouveau prix révisé. Le remboursement en cas de résolution interviendra au plus tard 14 jours après résolution. Philibert indique au Voyageur que les prestations en devise représentent 50% du prix et que le transport représente 30% du prix (pour les croisières, la part ré-ajustable atteint 70%).

Les cours des devises retenus pour l'établissement des prix sont les suivants : 1 dollar US (USD) = 0,89 €, 1 dollar canadien (CAD) = 0,68 €, 1 livre sterling (GBP) = 1,14 €, 1 couronne norvégienne (NOK) = 0,099 EUR, 1 franc suisse (CHF) = 0,905 €, 1 couronne danoise (DKK) = 0,133 €, 1 rand (ZAR) = 0,060 €, 1 japon yen = 0,0080 €.

6- DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée en nombre de nuits et inclut les temps de transport et de transfert. Ladite durée ne correspond donc pas forcément à un nombre déterminé de journée entière. Le voyage débute au jour de la convocation à l'aéroport ou au point de rassemblement du départ.

Si, en raison de circonstances extérieures à Philibert (changement des horaires par les transporteurs, travaux sur les routes, intempéries...), la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. En outre, si le séjour du Voyageur se trouve prolongé, pour des motifs autres que des circonstances exceptionnelles et évitables, le Voyageur ne pourra se prévaloir de l'article 211-16 VII et suivants du code du tourisme pour prétendre à la prise en charge des nuitées supplémentaires, les prestations supplémentaires resteront à sa charge.

7- MODIFICATION OU RESOLUTION DU FAIT DE PHILIBERT

Le terme résolution désigne une annulation qui engendre la résolution du contrat.

7.1. Modifications

1° Avant le départ : Les voyages ont été élaborés avec le plus grand soin. Toutefois, la surveillance d'éléments nouveaux ou imprévus intervenant entre la conclusion du contrat et le départ du voyage peut amener Philibert à apporter des modifications dans le but de garantir à ses Voyageurs le meilleur service possible. En cas de nécessité, Philibert se réserve expressément le droit :

- de précéder les Voyageurs par train, taxi ou services réguliers

- de modifier les itinéraires, les horaires ou l'ordre des excursions

- de modifier la programmation de certaines manifestations ou de certains loisirs

- de substituer un moyen de transport à un autre

- de remplacer un hôtel ou un restaurant par un établissement équivalent

Ces modifications mineures, ne portant pas sur le prix, non essentielles au contrat, s'imposent au Voyageur.

En revanche, si Philibert est contraint de modifier un élément essentiel du contrat, Philibert informera le Voyageur, sur tout support durable, le plus rapidement possible. Philibert pourra proposer au Voyageur une modification du voyage ou un voyage de substitution. Le Voyageur a le choix d'accepter ou refuser. Il devra, dans la mesure où le départ n'est pas imminent, faire part de sa décision à Philibert, sur tout support durable, au plus tard deux (2) jours ouvrés à compter de la réception de l'information. Son refus d'une modification essentielle sera considéré comme une résolution du contrat sans frais dont il obtiendra le seul remboursement des sommes versées, sans pouvoir prétendre à des dédommagements. A défaut de réponse dans le délai, le Voyageur sera réputé avoir accepté la modification proposée. On entend par élément essentiel du contrat une part prépondérante des services représentant une part non négligeable du prix.

2° Après le départ : En cours de voyage, en cas d'événements imprévus (déplacements officiels, manifestations culturelles ou politiques, panne, accident, retard, etc.), Philibert fera le maximum pour éviter des perturbations dans le déroulement du programme et pour respecter, dans la mesure du possible, les étapes et les visites. Si Philibert est amené à modifier le déroulement du programme, dans la mesure où les modifications ne constituent pas un élément essentiel du contrat, le Voyageur ne pourra prétendre, comme seule indemnité, qu'au remboursement des services payants prévus initialement. Tout il aurait été privé et qui n'aurait pas été remplacés. Philibert ne s'exonérera pas de sa responsabilité et mettra tout en œuvre pour remédier aux aléas des exécutions, sans préjudice de son droit de recours contre les prestataires défaillants.

3° Exclusion de responsabilité : Dans toutes les hypothèses de l'article 9 (survenance d'événements exceptionnels et évitables, fait d'un tiers ou faute du Voyageur), Philibert pourra apporter toute modification appropriée au déroulement du programme, sans que le Voyageur puisse solliciter un remboursement, une indemnisation ou un retour anticipé.

7.2. Annulation/Résolution

1° En cas de nombre minimum de Voyageurs prévu au contrat et non atteint : conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, Philibert peut résoudre le contrat. Les Voyageurs seront intégralement remboursés des paiements effectués, mais Philibert n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si l'annulation est notifiée au Voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne dure pas plus de deux jours.

Les sommes versées seront remboursées au Voyageur, au plus tard 14 jours après la résolution.

Le Voyageur peut néanmoins exception de se reporter sur un autre voyage.

2° En cas de circonstances exceptionnelles et évitables, si Philibert est empêché d'exécuter le contrat, il peut annuler le voyage et notifier la résolution du contrat dans les meilleurs délais sur tout support durable, sans être tenu à payer des frais de résolution.

8- MODIFICATION OU RESOLUTION DU FAIT DU VOYAGEUR

8.1. Modification du fait du voyageur

Le Voyageur doit nécessairement notifier toute modification du contrat de voyage par un écrit sur support durable adressé à son agence Philibert. Il devra ainsi, en cas d'appel téléphonique préalable, confirmer toute modification par courriel, télécopie ou courrier postal dans les deux (2) jours ouvrés de la notification. Au risque, le cas échéant, au-delà de changer de palier dans l'application de pénalités. Tout changement du fait du Voyageur, qu'elle qu'en soit la cause engendrera des frais de dossier (100 € par Voyageur). La demande de modification faite dans les trente (30) jours avant le départ en autocar, quatre-vingt-dix (90) jours avant le départ en avion, cent (100) jours avant le départ en croisière ne pourra être prise en compte par Philibert et sera considérée comme une résolution de contrat avec application des frais de résolution détaillés plus bas.

8.2. Résolution du fait du Voyageur

Le Voyageur peut, avant le début du voyage, résoudre son contrat à tout moment. Toute demande en résolution de contrat, quelle que soit la cause ou le motif doit impérativement être notifiée à son agence Philibert. En cas d'appel téléphonique, il devra confirmer la demande sur tout support durable tel que par courriel, télécopie ou courrier postal dans les deux (2) jours ouvrés suivants la notification. A défaut, il prend le risque de voir reportée la date de prise en compte à la date tardive de réception de la confirmation écrite, et l'application des pénalités de la tranche suivante.

En effet, toute résolution du fait du Voyageur entraîne l'application de frais de résolution selon les conditions tarifaires et les hypothèses ci-dessous (sauf mentions particulières sur la page du programme).

Seuls les cas de résolution encadrés par la loi rappelés article 19 peuvent entraîner des résolutions sans frais, mais sans pouvoir non plus prétendre à dédommagements.

Frais	Voyage Avion	Voyage Autocar	Croisières
100 € de frais de dossier par personne *	Annulation + de 90 jours avant le départ	Annulation + de 30 jours avant le départ	+ de 100 jours avant le départ
20% du prix du voyage	Entre 90 et 61 jours	Entre 30 et 21 jours	/
30% du prix du voyage	Entre 60 et 31 jours	Entre 20 et 14 jours	Entre 100 et 61 jours
50% du prix du voyage	Entre 30 et 21 jours	Entre 13 et 8 jours	/
75% du prix du voyage	Entre 20 et 8 jours	Entre 7 et 2 jours	Entre 60 et 31 jours
100% du prix du voyage	Annulation de 7 jours jusqu'au jour du départ	Annulation la veille ou le jour du départ	Annulation de 30 jours jusqu'au jour du départ

* Sur certains Voyages les frais de dossier peuvent être supérieurs (voir les indications sur les documents commerciaux Philibert correspondants au Voyage en cause). L'annulation par le Voyageur d'un ou plusieurs participants inscrits sur un même dossier pourra, au surplus, entraîner un réajustement tarifaire (ex. : supplément chambre individuelle).

Le solde des sommes éventuellement restant dû au Voyageur après application des frais et pénalités par Philibert seront remboursés sous un délai de 14 jours après notification.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

En cas de départ impossible, manqué ou interruption pendant le séjour Lorsque le Voyageur ne se présente pas au départ ou au lieu de rendez-vous inscrit dans son carnet de voyage ou ne peut pas voyager du fait du défaut de présentation des papiers nécessaires (passeport, visa,…) ou tout voyage interrompu ou abrégé du fait du Voyageur, quelle qu'en soit la cause, ne donnera lieu à aucun remboursement. Pour éviter les désagréments liés au paiement de frais d'annulation, visés articles 8.2 le Voyageur peut souscrire une assurance spécifique en option (voir article 10). Toutefois, les frais de dossier ainsi que les primes d'assurances ne sont jamais remboursables.

9- RESPONSABILITÉ

Philibert est responsable de la bonne exécution des services prévus et est tenu d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. A cet égard, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, Philibert supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Dans le cas de forfaits touristiques ou de la vente de services isolés (exemple : location de voiture seule), la responsabilité ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du Voyageur, en cas de fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue en matière de vente de billetterie aérienne isolée.

Philibert ne sera pas responsable en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, (ex. : guerre civile ou étrangère, mouvements populaires, instabilité politique, émeute, acte de terrorisme, atteinte à la libre circulation des biens et des personnes, intempéries, atteinte à la santé ou à la sécurité des Voyageurs), du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations du contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au Voyageur. Seules les excursions et les soirées prévues dans les documents Philibert engagent sa responsabilité. Philibert ne pourra être tenue responsable de la qualité des achats personnels effectués au cours des voyages ou des services utilisés à la seule initiative du Voyageur, ainsi que des pré et postacheminements.

Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée ou modifiée du fait du Voyageur, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu ni à remboursement, ni à indemnisation.

Par ailleurs, les Voyageurs qui, par leur tenue ou leur comportement, incommode les autres voyageurs ou des tiers et/ou causent un trouble à la sécurité, à la tranquillité ou à la sérénité pendant le séjour pourront être contraints, à leur frais, de quitter le voyage. Il en sera de même en cas de dégradation volontaire des installations touristiques, hôtelières, ou de transport. Dans de telles hypothèses, aucun remboursement au profit du Voyageur, dont le séjour a été abrégé, ne sera possible. Par ailleurs, le Voyageur pourra être tenu au remboursement des dégradations réalisées et à l'indemnisation des dommages causés à Philibert, à des tiers ou à d'autres Voyageurs.

10- ASSURANCES - RÉSUMÉ

Un descriptif détaillé des garanties, des exclusions, des plafonds et des franchises, dont le Voyageur doit impérativement prendre connaissance, lui sera remis lors de son inscription.

T'Assurance assistance-rapatriement/bagages (incluse dans nos voyages, sauf dispositions contraires dans le paragraphe "prix comprenant").

• Assistance-rapatriement : si le Voyageur est malade ou blessé, l'assurance organise ses soins et/ou son rapatriement, ainsi que celui de la personne qui l'accompagne. Elle rembourse également le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à sa charge (montant plafonné selon le pays). Si le Voyageur est hospitalisé pendant plus de 3 jours, il peut bénéficier de la présence d'un proche à son chevet. En cas de décès ou d'hospitalisation imprévue d'un membre de sa famille, le Voyageur pourra être rapatrié.

• Bagages : les bagages sont garantis contre le vol, la perte, la destruction partielle ou totale pendant l'acheminement par une entreprise de transport (montant plafonné et soumis à franchise). Les bagages laissés sans surveillance ne sont pas garantis. Sous peine de déchéance, le Voyageur doit immédiatement effectuer une réclamation auprès du responsable (compagnie aérienne, bateau, transporter…).

Z'Assurance annulation en option

L'assurance annulation est facultative, le Voyageur peut souscrire une assurance prévoyant la prise en charge des frais d'annulation/résolution de l'article 8.2. L'assurance annulation/résolution Elle doit impérativement être souscrite lors de l'inscription. Le client dispose toutefois d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance éventuellement souscrite auprès de l'agence s'il prouve qu'il dispose d'une garantie antérieure et à condition que l'assurance souscrite n'ait produit aucun effet. Sous peine de déchéance, le Voyageur doit, dès la survenance d'un problème médical ou d'un événement pouvant, immédiatement ou ultérieurement, empêcher son départ, résoudre sur contrat par téléphone auprès de Philibert et confirmer sa demande de résolution sur tout support durable, tel que mail ou courrier. La confirmation écrite doit être adressée complète (date de l'événement, motif, nom adresse et N° de dossier du Voyageur) dans les deux (2) jours ouvrés de l'événement. A défaut le Voyageur prend le risque de voir appliquer la date de réception de demande de résolution et non la date de l'événement.Le remboursement interviendra déduction faite des frais et de la prime d'assurance. Les garanties ci-après ne couvrent que les prestations vendues par Philibert au moment de l'inscription.

La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :

- Une maladie, un accident ou le décès de l'assuré, d'un membre de sa famille ou d'un accompagnant assuré

- Tout aléa soudain, imprévisible et justifiable empêchant le Voyageur de voyager

- Un attentat ou une catastrophe naturelle survenant à destination à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ville de destination de votre séjour (ou dans un rayon de 50 Km du lieu de villégiature), et que la date de votre départ soit prévue moins de trente jours après la date de l'événement. Si le Voyageur doit interrompre son voyage, il bénéficie du remboursement des prestations terrestres payées et non consommées (transport non compris) ou, si la durée du voyage non effectué représente au moins 40% de la durée totale du voyage initialement prévu, d'un avoir pour un voyage de remplacement.

En tout état de cause, il est recommandé aux Voyageurs, effectuant un voyage dans un pays d'Europe, de retirer auprès de leur caisse de Sécurité sociale la carte vitale européenne valable 1 an et délivrée sous quinzaine.

11- BAGAGES

Le Voyageur reste personnellement responsable de ses bagages pendant toute la durée du séjour. Philibert n'est pas responsable des objets, papiers et valeurs laissés à l'intérieur des autocars ou oubliés dans les hôtels, restaurants, autocars, avions. Il en est de même en cas de vol ou de perte.

Philibert ne sera pas tenu de rechercher et de réexpédier lesdits objets aux Voyageurs.

12 - TRANSPORT AÉRIEN

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du

12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999. Les conditions de transport sont rappelées au moment de la remise du carnet de voyage.Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de Philibert (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier au Voyageur. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que le Philibert ait le temps d'en informer les Voyageurs.

La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme.

Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au Voyageur lors de l'inscription et au plus tard huit (8) jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le Voyageur en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

L'évolution des conditions de desserte peuvent conduire Philibert à utiliser des vols charters. Un vol charter est un vol organisé en dehors des lignes à horaires réguliers. Il n'a donc pas de créneau horaire spécifique pour décoller. Ainsi, les Voyageurs pourront être convoqués tôt le matin ou tard le soir, à la discrétion des compagnies aériennes, sans que Philibert ne connaisse les horaires de vol au moment de l'établissement du contrat de voyage. Les compagnies aériennes se réservent le droit de remplacer le transporteur indiqué sur les documents commerciaux Philibert, de modifier les types d'appareils et/ou l'aéroport mentionné, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs vols, à l'aller comme au retour, et d'acheminer les participants par voie terrestre et par tout itinéraire possible vers les lieux de séjour. Elles peuvent également décider d'organiser une escale ou un transit. Ces changements peuvent intervenir, à tout moment et de manière discrétionnaire, jusqu'au moment de l'embarquement. Aucun dédommagement ne pourra être revendiqué par les Voyageurs de ce fait. La réglementation des vols charters n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués ni celui des frais annexes entraînés.

La mention "vol direct" signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas l'éventualité d'un ou plusieurs stops au cours du voyage par ce même avion. Pour les vols charters et Low cost certaines prestations telles que boissons et repas peuvent être supprimées. Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le Voyageur présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer Philibert avant sa réservation. Philibert ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au Voyageur présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. Philibert ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce Voyageur par une personne capable de lui fournir une assistance.

Chaque compagnie aérienne dispose de règles spécifiques de transport des bagages en soute et en cabine, qui peuvent changer, à tout moment. Philibert indiquera au Voyageur, en temps utile, le poids et, le cas échéant, le nombre de bagages maximum autorisé sans supplément de prix. Tous les frais pour supplément de bagages ou poids excessif imposés par le transporteur seront à la charge du Voyageur. Philibert ne saurait être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des Voyageurs au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Philibert, a fortiori s'il résulte d'un événement exceptionnel et inévitable, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Les passagers aériens doivent se conformer aux mesures de sécurité appliquées depuis le 6 novembre 2006 relatives aux restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

13- FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES POUR LES RESSORTISSANTS FRANÇAIS

Toutes les informations relatives aux documents administratifs en cours de validité que le Voyageur doit posséder et aux formalités administratives et sanitaires à accomplir à ses frais et sous sa responsabilité sont disponibles sur les brochures Philibert, en agence ou sur le site internet www.philibertvoyages.fr. Ces formalités peuvent évoluer, il incombe au Voyageur de s'assurer qu'il est en règle. Le Voyageur peut également s'adresser aux consulats ou ambassades des pays de destination, transit ou escales ou vérifier les documents exigés en consultant les sites pays du site diplomatie.gouv.fr. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué si le voyageur se trouve dans l'impossibilité de partir en raison du non-respect de ces formalités.

L'état civil de chaque Voyageur inscrit sur le contrat de voyage doit être strictement identique à celui figurant sur ses papiers. Sauf mention spéciale portée au programme, pour tous les voyages à l'étranger, les Voyageurs doivent être en possession d'une carte nationale d'identité en cours de validité (CNI) ou d'un passeport en cours de validité (moins de 10 ans depuis mars 2001). Si un visa est nécessaire, Philibert se chargera de son obtention, le Voyageur devant alors adresser son passeport à son agence au moins un mois avant le départ.

Pour les mineurs, en fonction des exigences du pays, l'enfant (qu'il soit seul ou accompagné) doit présenter, soit un passeport individuel valide (qui peut être obtenu pour tout mineur, même un bébé), soit un passeport individuel valide et un visa, soit une carte nationale d'identité valide (notamment pour les pays de l'Union européenne, de l'espace Schengen). Dans certains pays, quand l'enfant voyage avec un seul des deux parents, il est demandé la preuve de l'autorisation expresse de l'autre parent. Les ressortissants étrangers doivent se signaler comme tels lors de l'inscription. Ils doivent se conformer à la législation du pays d'origine et à celle du pays visité. Ils devront se renseigner directement auprès des consulats ou ambassades des pays traversés.

Philibert ne supportera pas les frais supplémentaires ou les frais d'annulation résultant de l'impossibilité dans laquelle serait un Voyageur de présenter les documents requis et de participer au voyage.

ATTENTION : Les CNI délivrées entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2013 sont encore valables 5 ans après la date de fin de validité indiquée, mais aucune modification matérielle de la carte n'en atteste. En conséquence, et pour éviter tout désagrément pendant votre voyage, il est impératif de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée. Dans le cas contraire, Philibert décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire par les autorités locales.

14- CHANGE OU DEVICES

Les Voyageurs résidant en France (adultes ou enfants) se rendant à l'étranger peuvent emporter à chaque voyage tous moyens de paiement (espèces, cartes de crédit ou chèques voyages) en euros ou en devises étrangères. La plupart des grands hôtels possèdent un bureau de change. Toutefois, il est préférable, pour le Voyageur, de se munir à l'avance de devises du pays visité.

15- RÉCLAMATIONS

Toute réclamation pour non-conformité constatée par le Voyageur au cours du séjour, doit immédiatement être signalée par lui, soit à son détaillant, soit auprès de son point de contact local, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour. Ce dernier mettra tout en œuvre pour résoudre le problème au cours du

séjour, le cas échéant, le Voyageur devra se faire délivrer une attestation de non-conformité pour obtenir un dédommagement. L'étude et la résolution des réclamations porteront uniquement sur les éléments contractuels du voyage. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas 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 et si Philibert n'a pu y répondre par une prestation équivalente. Le service qualité Philibert ne traitera que des réclamations constatées sur place et non résolues pendant le séjour dont les pièces justificatives lui seront transmises dans les 15 jours du retour de voyage à l'adresse du siège, par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas de désaccord ou si le service qualité Philibert n'apporte pas de réponse satisfaisante, le Voyageur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtravel ou à l'adresse MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

16- CESSIION DE CONTRAT

Conformément à l'article L.211-11 du Code du Tourisme, Le Voyageur a la possibilité de céder son contrat à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui, tant que le contrat n'a pas encore commencé à produire d'effet. Toutefois, le Voyageur est tenu d'informer Philibert par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept (7) jours avant le départ.

Cette cession est également conditionnée à la transmission des informations suivantes dans le délai précisé ci-dessus :

- les nom, prénom et l'adresse du remplaçant

- l'engagement écrit du remplaçant par lequel il s'inscrit au voyage et accepte les CGV Philibert

- informer Philibert des modalités financières de la cession.

La cession sera effective après établissement par Philibert d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant. La cession de contrat entraînera 40 € de frais non remboursable par Voyageur. Le Voyageur cédant et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui leur seront communiqués.

17- RESPONSABILITÉ PROFESSIONNELLE

Philibert a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Generali France (police n° 5.681.391), Paris 9^e (7 boulevard Hausmann). Cette assurance couvre les dommages corporels et immatériels qui pourraient être causés au Voyageur par suite de carence ou de défaillance des services Philibert. Cette garantie est acquise à hauteur de: 3 000 000 € pour tous dommages confondus dont 1 500 000 € pour les dommages immatériels et 32 000 € pour la perte, le vol et la détérioration des bagages et objets confiés (à l'exclusion des bijoux précieux, fourrures et bijoux, espèces monnayées et billets de banque). Ces montants sont soumis à une franchise variable (montant sur demande).

18. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Conformément à la loi "Informatique et libertés" modifiée par le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles, Loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Voyageur est informé que Philibert collecte certaines données personnelles aux fins de gestion des réservations et de l'exécution du contrat de voyage. Ses données personnelles peuvent être transmises à des tiers partenaires de Philibert dans le cadre de l'exécution du voyage. Philibert prend toutes les précautions utiles pour sécuriser et préserver leur confidentialité. Il peut se reporter à cet égard à notre politique de confidentialité. Le consentement du Voyageur sera recueilli à chaque fois que ce sera nécessaire. Le Voyageur dispose cependant à tout moment d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit de rectification, d'un droit d'effacement, d'un droit d'opposition, et d'un droit de portabilité. Il peut exercer ses droits en adressant un courrier à Philibert à l'adresse électronique : contact-philibertvoyages@philibert.fr

19. DROITS ESSENTIELS AU TITRE DE LA DIRECTIVE (UE) 2015/2302 TRANSPOSEE DANS LE CODE DU TOURISME

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

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

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

Les Voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du forfait, le Voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les Voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les Voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux Voyageurs, sans supplément de prix. Les Voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les Voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le Voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Philibert est adhérent APST, Paris 17e (15 avenue Carnot), immatriculé IM 069100052, auprès de qui il a souscrit une protection contre l'insolvabilité - Les Voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 01 44 09 25 35 ou info@apsttravel, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Philibert.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site de Légifrance

20. LOI APPLICABLE & DIVERS

Philibert est une société Française. Le contrat de vente conclu avec Philibert est régi par le droit Français. La langue utilisée dans les échanges contractuels est le Français, mais si besoin pendant le voyage une langue étrangère devait être utilisée, elle sera précisée au contrat.

Date d'édition : octobre 2020.