

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

### Extraits du code du tourisme

**Article R.211-3** : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1** : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'alinéa « a » de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

**Article R.211-4** : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de

l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7 :** L'acheteur peut céder son contrat 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. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : – soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; – soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : – soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; – soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## Mentions légales

SERENJI TRAVEL est une société par actions simplifiée au capital de 30 000 euros, ayant son siège 331, avenue du Docteur Julien Lefebvre à VILLENEUVE-LOUBET (06270), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Antibes sous le numéro 878 483 544.

Elle est immatriculée en qualité d'agent de voyages au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours, sous le numéro IM006200001. Elle bénéficie d'une garantie financière octroyée par ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Société de droit espagnol au capital de 24 869 770,65 euros dont le siège social est situé Paseo de la Castellana 4 – 28046 à Madrid, immatriculée au registre commercial de Madrid sous le numéro M-171144, et dont la succursale en France est située au 159 Rue Anatole France CS50118 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX, Immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 823 646 252, Répondant aux conditions prévues par les articles R.211-26 et R.211-29 du Code du Tourisme) et d'une couverture d'assurance de responsabilité civile professionnelle (RCP) assurée par HISCOX SA, 35 F Avenue John F Kennedy, L1855 Luxembourg et dont la succursale française, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 833 546 989, est située 38 Avenue de l'Opéra 75002 Paris, police d'assurance n° PRC0211505.

Les présentes conditions générales ont vocation à informer les clients de SERENJI TRAVEL, préalablement à la signature de leur bulletin de participation à un voyage, du cadre général des prestations proposées (transport, hébergement, etc.), des conditions d'annulation et de modification d'un voyage et/ou de la participation de tout client.

## Définitions

**Client ou Acheteur** : toute personne physique majeure ou personne morale qui sollicite un devis et achète auprès de SERENJI TRAVEL des prestations de voyage.

**Contrat de vente ou Bulletin d'inscription** : il est conclu entre le client et l'agence. Il contient les informations prévues à l'article L.211-10 et au règlement R.211-6 du code du tourisme. Le devis/programme et les présentes conditions y sont annexés et en font partie intégrante. En cas de contradiction entre le devis/programme et les présentes conditions, le devis prévaut.

**Vendeur ou Serenji Travel** : SAS au capital de 30 000 € dont le siège social est situé 331, avenue du Docteur Julien Lefebvre à VILLENEUVE-LOUBET (06270), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Antibes sous le numéro 878 483 544, immatriculée auprès du Registre des Agences de Voyages sous le n° IM006200001. Garantie financière : Atradius.

**Prestations** : services proposés et vendus par SERENJI TRAVEL au client et répondant à la définition du forfait touristique de l'article L.211-2 du code du tourisme.

## 1. Présentation

**1.1.** SERENJI TRAVEL est une agence de voyages sur mesure spécialisée dans la rencontre avec les peuples du bout du monde. Les communautés avec lesquelles SERENJI TRAVEL travaille sont présentées sur le site internet [www.serenjitravel.com](http://www.serenjitravel.com). Les partenariats établis avec ces communautés ont pour objectifs de leur apporter un soutien au développement.

**1.2.** Le client est invité à contacter l'agence afin de créer son programme de voyage individuel sur mesure. Un conseiller rédige ce programme avec le détail des prestations incluses, le prix TTC et la durée de validité du devis, comprenant l'ensemble des informations préalables prévues à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. SERENJI TRAVEL pourra modifier le devis autant de fois que nécessaire si la date de

validité est expirée, ou si le client souhaite modifier les conditions de son voyage. Le devis est conforme sous réserve de disponibilité des prestations.

**1.3.** Si le client souhaite confirmer son programme de voyage, il doit s'inscrire dans la période de validité du devis. Une fois l'inscription effectuée, SERENJI TRAVEL procédera à la réservation des prestations auprès de chaque partenaire. Chaque prestation étant choisie pour le client selon ses envies, SERENJI TRAVEL ne dispose pas de stock et se réserve le droit de proposer, dans les meilleurs délais, une alternative au client en cas d'indisponibilité d'une ou plusieurs prestations.

**1.4. Séjours et voyages en groupe :** SERENJI TRAVEL organise également des séjours et des voyages en groupe en France et à l'étranger, à caractère sportif.

Chaque séjour ou circuit en groupe accompagné indique le programme, le lieu et la catégorie d'hébergement, la condition physique requise, le nombre minimum et maximum de participants, la date de début et de fin, le prix, ce que le prix comprend et ne comprend pas. Nous attirons votre attention sur le fait que nous proposons des séjours qui peuvent nécessiter un engagement physique plus ou moins important. Avant de finaliser votre inscription, nous vous rappelons quel est le niveau physique requis pour entreprendre le séjour envisagé. Il incombe donc à chaque participant de déterminer, en fonction des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires pour réaliser le séjour. En cas de doute et avant toute inscription, nous vous invitons à vous rapprocher de SERENJI TRAVEL ainsi que de tout spécialiste (Ex. : médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider votre capacité à entreprendre ce voyage.

## 2. Prix – Inscription – Paiement

### 2.1. PRIX

**2.1.1.** Les prix forfaitaires sont assimilés à des produits finis. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour. Il convient donc de les acheter comme tel en jugeant si les prix sont conformes à vos attentes.

Le prix du voyage est indiqué sur le programme qui vous est envoyé. Le prix du voyage et le prix des options en supplément sont exprimés en euros, toutes taxes comprises, et par personne. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

**2.1.2.** Le détail des services et prestations inclus dans le prix du voyage figure dans la rubrique « Le prix comprend » de votre programme. Tout ce qui n'est pas mentionné dans cette rubrique n'est pas inclus dans le prix. Le prix ne comprend pas les éventuelles activités réservées par vos soins avant ou pendant le séjour, les dépenses d'ordre personnel (cadeaux, souvenirs, repas non inclus, boissons), les dépenses imprévues (excédent de bagages, amendes, soins, consultations médicales) ou les dépenses liées aux formalités sanitaires ou administratives (visa, vaccins, passeport...).

### 2.2. RÉVISION TARIFAIRE

**2.2.1. Séjours et circuits incluant le transport aérien :** Conformément aux règles légales applicables, le prix de votre voyage peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de votre départ en fonction des variations affectant :

- Le coût du transport déterminé par le coût du carburant.
- La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une de ces données, la variation sera intégralement répercutée.
- La part des devises révisibles, lorsqu'une partie des prestations est facturée à SERENJI TRAVEL en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages.

**2.2.2.** En cas d'annulation partielle du dossier effectuée par l'un des voyageurs, le montant du voyage pour les clients qui ne sont pas concernés par l'annulation peut varier à la hausse (Exemple : coût du transport divisé par 2 au lieu de 3). Dans ce cas, la différence tarifaire sera imposée aux clients qui effectuent le voyage.

### 2.3. INSCRIPTION

Votre inscription indique que vous acceptez de réaliser le voyage tel qu'il est écrit dans la dernière version du programme de voyage envoyée. La conclusion de l'inscription est déterminée par la signature du programme, des conditions de vente SERENJI TRAVEL et le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée. L'inscription s'opère par acceptation écrite de votre part ainsi que par le paiement du prix du voyage à SERENJI TRAVEL selon les modalités précisées ci-dessous (article 2.4). L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception du premier règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

### 2.4. PAIEMENT

#### 2.4.1. Délais de paiement :

**Séjours et circuits transport aérien inclus :** Pour les départs à plus de 35 jours, SERENJI TRAVEL demande le versement d'un acompte de 50% + 100% du montant du transport aérien, sauf si le programme dispose de conditions particulières nécessitant un ajustement à la hausse du montant de l'acompte. Pour les départs à moins de 35 jours, SERENJI TRAVEL demande le versement de la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage. Le règlement du solde doit être effectué au plus tard 35 jours avant le départ.

**Séjours et circuits sans transport aérien :** Pour les départs à plus de 35 jours, SERENJI TRAVEL demande le versement d'un acompte de 30%. Pour les départs à moins de 35 jours, SERENJI TRAVEL demande le versement de la totalité du prix du voyage. Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage. Le règlement du solde doit être effectué au plus tard 30 jours avant le départ.

**2.4.2.** Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre programme de voyage. SERENJI TRAVEL n'est pas tenu d'émettre les titres de transports aériens avant la réception de l'acompte complet.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'acheteur qui ne pourra en aucun cas se prévaloir de cette annulation de son fait. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-dessous.

**2.4.3. Mode de paiement :** Le règlement peut être effectué par virement bancaire ou par carte bancaire sur le site internet de SERENJI TRAVEL. Selon la réglementation en vigueur, SERENJI TRAVEL n'accepte pas de paiement en espèces pour un montant supérieur à 1 000 € par dossier. Une facture et un justificatif sont envoyés au client après chaque inscription.

### 3. Annulations – Modifications

#### 3.1. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

**3.1.1.** Si le client veut/doit annuler son voyage, il devra en informer son assureur et SERENJI TRAVEL par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception, le plus tôt possible : c'est la date d'envoi du courrier en recommandé avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation :

PÉRIODE D'ANNULATION	MONTANT DES FRAIS D'ANNULATION
> 60 jours avant le départ	5% du montant total du voyage + 100% du transport aérien
Entre 59 et 30 jours avant le départ	25% du montant total du voyage + 100% du transport aérien
Entre 29 et 15 jours avant le départ	50% du montant total du voyage + 100% du transport aérien
< 14 jours avant le départ & après le départ	100% du montant total du voyage

Les assurances souscrites sont non remboursables.

**3.1.2.** Le montant total du transport aérien hors taxes n'est ni annulable ni remboursable une fois les billets émis, quelle que soit la date d'annulation. Le délai d'émission des billets est variable selon les compagnies aériennes et peut intervenir dès l'inscription. En cas d'annulation, le montant total du transport aérien est dû, en plus des frais indiqués dans le barème ci-dessus. Les taxes d'aéroport sont toujours remboursées au client.

**3.1.3.** En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, les frais de vaccination, les achats de préacheminement ou autres ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

**3.1.4.** SERENJI TRAVEL se réserve le droit de modifier le barème des frais d'annulation si certaines prestations incluses dans le forfait ont un caractère exceptionnel impliquant une telle modification. En pareil cas, les frais d'annulation applicables seront indiqués sur le contrat de voyage.

#### 3.2. FRAIS D'ANNULATION PARTIELLE (VOYAGES INDIVIDUELS)

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

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (3.3.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion...) non consommées du voyage à la date de l'annulation,

- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote-part des prestations partagées du voyage,
- Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par SERENJI TRAVEL pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

### 3.3. ANNULATION / MODIFICATION DU FAIT DU VENDEUR

Dans l'hypothèse d'une éventuelle modification substantielle du voyage et/ou du prix, SERENJI TRAVEL s'engage à en avertir l'acheteur dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Sera considérée comme étant substantielle une hausse de prix supérieure à 5 % du prix. L'acheteur aura alors la possibilité, en cas de modification substantielle du voyage :

- soit résilier la vente et obtenir, sans avoir à verser aucune indemnité à SERENJI TRAVEL, le remboursement immédiat de toutes les sommes versées. La résiliation devra alors être notifiée à SERENJI TRAVEL par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et ceci, dans un délai de 7 jours à compter de la rédaction de l'écrit confirmant l'annulation. Le cas échéant, le remboursement se fera par virement bancaire dans un délai de quatre mois suivant la réception du courrier et du RIB du client.
- soit accepter la modification de forfait et/ou de prix proposée par SERENJI TRAVEL. Dans cette hypothèse, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera alors validé par les parties.

**Séjours et circuits en groupe avec un minimum de participants :** Pour tous les départs en groupe, SERENJI TRAVEL est tenu d'indiquer sur le programme avant la réservation le nombre minimum de participants requis pour confirmer la date de départ.

Lorsqu'un départ en groupe ne peut pas être maintenu dans les conditions initiales faute de participants, SERENJI TRAVEL s'engage à en informer l'acheteur au moins 30 jours avant le départ. Le cas échéant, SERENJI TRAVEL peut :

- soit proposer une alternative à l'acheteur (départ à une autre date, ou modification du séjour) qui devra être approuvée par un nouveau contrat écrit entre SERENJI TRAVEL et l'acheteur ; Dans le cas où les nouvelles propositions de voyages ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autre indemnité.
- soit procéder au remboursement intégral des sommes versées par l'acheteur, sans autre indemnité.

Dans le cas d'un remboursement intégral, tous les autres frais que vous auriez pu engager, restent à votre charge (achat de billets province/Paris, hôtel, matériel nécessaire au voyage, etc.).

Sous certaines conditions, nous pourrions être amenés à assurer le départ d'un voyage pour lequel le nombre de participants requis n'a pas été atteint.

### 3.4. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT

**3.4.1. AVANT LE DEPART :** Toute modification d'un élément d'un programme intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du billet, sera facturée 50€ par dossier (frais d'agence) en plus des frais de modification imposés par les prestataires (montant maximum : barème des frais d'annulation ci-dessus, qui peut être remplacé par les conditions spécifiques d'annulation indiquées sur le devis/programme). Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés ci-dessus.

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/résolution de la part du/es voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 3.1.

**3.4.2.** Cession du contrat : le client peut céder son contrat (hors contrat d'assurance) selon les conditions définies à l'article R.211-7 du Code du Tourisme. Conformément à ce même article, le client informera SERENJI TRAVEL de sa décision de céder son contrat au plus tard 7 jours avant le départ et uniquement par courrier recommandé avec accusé de réception. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

**3.4.3.** APRES LE DEPART : Toute demande de modification et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de SERENJI TRAVEL ou des prestataires désignés.

## 4. Responsabilités

**4.1.** SERENJI TRAVEL ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants:

- Perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s).
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières.
- Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par SERENJI TRAVEL dans cette hypothèse.
- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à SERENJI TRAVEL, émeutes étrangères à SERENJI TRAVEL, incidents techniques ou administratifs extérieurs à SERENJI TRAVEL, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, SERENJI TRAVEL se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs est menacée, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de SERENJI TRAVEL en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de SERENJI TRAVEL sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

**4.2.** Aptitude au voyage : Les voyages proposés peuvent présenter certaines caractéristiques (isolement, conditions climatiques difficiles voire extrêmes, stress, maux liés à l'altitude.) En outre, certains voyages nécessitent une condition physique suffisante. Nous vous conseillons de ne jamais surestimer vos capacités réelles et de consulter votre médecin traitant voire un médecin spécialisé pour connaître votre aptitude au voyage que vous envisagez d'effectuer.

Durant le voyage, chaque participant est tenu de se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par les professionnels qui accompagnent nos voyages.

## 5. Réclamations

**5.1.** En cours de voyage : Nous vous invitons à contacter SERENJI TRAVEL si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents remis avant le départ. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

**5.2.** Après votre voyage : Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à SERENJI TRAVEL – 331, avenue du Docteur Julien Lefebvre 06270 VILLENEUVE-LOUBET, par courrier recommandé avec accusé de réception, dans un délai de 30 jours à compter de la date retour, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 6. Assurances – Assistances

### 6.1. ASSURANCES FACULTATIVES DE VOYAGE POUR L'ACHETEUR :

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par SERENJI TRAVEL. Dès lors, SERENJI TRAVEL recommande à l'acheteur, en tant que de besoin, de souscrire le contrat d'assurance proposé par Chapka Assurance couvrant les conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée.

Les risques couverts par ces garanties et la possibilité de souscrire à d'autre risque (bagages, responsabilité civile, individuelle accident, frais de recherche, ...), leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent le site de réservation et sur le contrat d'assurance.

Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance.

SERENJI TRAVEL invite l'acheteur à lire scrupuleusement le contrat préalablement à toute inscription.

Les assurances souscrites ne sont jamais remboursées en cas d'annulation.

### 6.2. ASSURANCE OBLIGATOIRE DE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE POUR SERENJI TRAVEL :

Serenji Travel a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle. Cette assurance couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant lui incombent en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de son activité d'organisme de voyage et ce, à hauteur d'un plafond de garantie de 1 500 000 euros, par sinistre et par année d'assurance.

## 7. Formalités

Pour les formalités et informations du /des pays du voyage, SERENJI TRAVEL vous conseille de consulter la/es fiche(s) pays de votre voyage (pays de destination et traversés) disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller. SERENJI TRAVEL attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement. SERENJI TRAVEL peut être amenée, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

### 7.1. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

**7.1.1.** Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

ATTENTION : vous devrez communiquer les informations inscrites sur vos documents d'identité (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tout autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

**7.1.2.** Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par SERENJI TRAVEL, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. SERENJI TRAVEL ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

### 7.2. SÉCURITÉ ET RISQUES SANITAIRES

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles (1) sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), [www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé), (2) dans la rubrique "Informations santé" depuis la page d'accueil du Site qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par notre médecin conseil ; et (3) de le questionner gratuitement par mail ou sur demande auprès de nos conseillers.

### 7.3. ACCESSIBILITÉ

Nos voyages personnalisés sur mesure permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre projet de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations

adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite. Si votre demande comporte des prestations de transport notamment aérien, il appartient au voyageur concerné de se signaler à l'avance afin d'organiser l'assistance nécessaire pour le transport, en particulier aérien, à la fois en aéroport et en vol.

#### 7.4. TRANSMISSION DES INFORMATIONS

La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par SERENJI TRAVEL concernant le voyage de sorte que SERENJI TRAVEL ne puisse être tenu pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

## 8. Transport aérien

### 8.1. INFORMATIONS SUR LE TRANSPORT AÉRIEN

**8.1.1.** SERENJI TRAVEL vous communiquera sur votre programme de voyage l'identité du ou des transporteurs aériens susceptibles d'assurer vos vols avec des indications sur les horaires et, le cas échéant, les escales connues à cette date. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, SERENJI TRAVEL s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance et jusqu'à votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. Conformément à notre obligation, nous vous informons que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr) ou demandée à votre conseiller voyage.

**8.1.2.** Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte d'embarquement (avec le choix ou non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols.

**8.1.3.** Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne ou sur demande auprès de SERENJI TRAVEL.

### 8.2. MODIFICATIONS DU TRANSPORT AÉRIEN

**8.2.1.** Conformément à la Convention de Montréal, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire, les aéroports de départ et de destination, ainsi que le temps des escales. Ces modifications ainsi que tout incident technique, retard, annulation, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par SERENJI TRAVEL.

**8.2.2.** SERENJI TRAVEL ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le voyageur sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, il appartient à chaque voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de litige bagage, refus d'embarquement (surbooking), retard ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs").

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de

SERENJI TRAVEL pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

**8.2.3.** Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance, SERENJI TRAVEL pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.

### 8.3. ACHEMINEMENT AVANT LE DÉPART ET AU RETOUR DU VOYAGE

Pour chaque voyageur qui organise seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, SERENJI TRAVEL vous recommande d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables sans frais et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. SERENJI TRAVEL ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées. Par ailleurs, SERENJI TRAVEL ne saurait être tenue de rembourser les frais consécutifs à la survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrites chez SERENJI TRAVEL et/ou impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit chez SERENJI TRAVEL et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

## 9. Mineurs

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur".

Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en fonction de la destination, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Par ailleurs, il sera fait mention sur les documents communiqués par SERENJI TRAVEL d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant au mineur ou au responsable majeur d'établir un contact direct.

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de justice ...).

## 10. Informations personnelles

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par SERENJI TRAVEL, SAS au capital de 30 000 euros, ayant son siège 331 avenue du Docteur Julien Lefebvre à VILLENEUVE-LOUBET (06270), immatriculée au RCS d'Antibes sous le numéro 878 483 544, en sa qualité de responsable de traitement.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à SERENJI TRAVEL lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des

statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à SERENJI TRAVEL et ses partenaires (nouveauautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de SERENJI TRAVEL, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. SERENJI TRAVEL s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : SERENJI TRAVEL, 331 avenue du Docteur Julien Lefebvre 06270 VILLENEUVE-LOUBET.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## 11. Droits du voyageur

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

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

En outre, comme l'exige la loi, SERENJI TRAVEL dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

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

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

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

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.

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. SERENJI TRAVEL a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (RCS Nanterre 823 646 252) 159 Rue Anatole France CS50118 92596 – Levallois- Perret Cedex.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (<https://atradius.fr/demande-de-renseignement.html>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SERENJI TRAVEL.

Le texte de transposition de la directive (UE) 2015/2302 en France est accessible sur le site internet de Légifrance à l'adresse suivante [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr) rubrique « Les codes en vigueur » / « Code du Tourisme ».



#### **SERENJI TRAVEL**

S.A.S. au capital social de 30 000 euros

331 avenue du Docteur Julien Lefebvre 06270 VILLENEUVE-LOUBET

Tél. : 06 88 10 40 09

RCS d'Antibes 878 483 544

Immatriculation Atout France n° IM006200001

#### **Assurance Responsabilité Civile et Professionnelle :**

HISCOX SA n° PRC0211505 – 38 Avenue de l'Opéra 75002 PARIS

Garantie financière: ATRADIUS CREDITO Y CAUCION S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

159 Rue Anatole France CS50118 92596 LEVALLOIS-PERRET CEDEX