

Conditions de vente

Découvrez nos conditions générales et particulières de vente

I - INFORMATIONS GÉNÉRALES – DROITS DU VOYAGEUR

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme, vous trouverez ci-dessous le formulaire standard d'information, figurant à l'annexe 1 de l'Arrêté du 1er mars 2018, correspondant au contrat de prestation que vous achetez :

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. Vivatours sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Vivatours 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 au titre de la directive \(UE\) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme](#)

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

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

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résilier 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, résilier 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 résilier 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. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

Voir la [Directive \(UE\) 2015/2302](#) transposée en droit national.

II - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

[Les présentes conditions décrivent les modalités de vente des produits](#)

[touristiques de :](#)

V.S.P. Vivatours (ci-après « Vivatours »)

SAS au capital social de 150 000 euros

2, rue Camille Desmoulins - CS 30160 - 92309 Levallois-Perret Cedex

Tél : 01 40 85 86 87

Fax : 01 40 85 13 68

RCS 90 B 02631 - SIRET 378 073 597 00023

Assurance responsabilité civile et professionnelle : ALLIANZ n° 086865337

Immatriculation Atout France IM 092 10 0078.

Licence d'Etat n° LI 092 95 0079.

Garantie par l'A.P.S.T. (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) : garantie totale des fonds déposés par les clients.

1 • DEVIS PERSONNALISÉS

1.1 - Voyages individuels

Vivatours vous propose de créer votre voyage selon vos envies et met à votre disposition sur ses Sites web des suggestions de voyages et des idées de budget. Pour obtenir votre devis, proposition ou programme de voyage, nous vous invitons à soumettre votre demande, (1) soit depuis l'un de nos sites, en cliquant sur "votre devis personnalisé", (2) soit en contactant nos spécialistes par téléphone au +33 1 40 85 86 87, (3) soit en nous adressant un mail à infos@vivatours.fr. Un spécialiste vous recontactera généralement dans un délai de 48h afin de vous proposer un programme de voyage conforme à vos attentes, à vos envies et à votre budget. La proposition qui vous sera adressée par écrit sera valable pour une durée déterminée et son prix inclura tous les frais, taxes et services, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 4 ci-dessous. En cas de dépassement de la durée de validité de votre proposition de voyage et/ou d'évolutions dans les conditions de vos prestations, votre spécialiste pourra vous établir une nouvelle proposition de voyage. Dès lors que vous souhaitez réserver votre voyage, votre spécialiste vous communiquera un identifiant et un mot de passe pour accéder à votre « espace client » depuis le Site.

1.2 - Voyages en groupe (ou « circuits accompagnés »)

1.2.1 - Inscription

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'un de nos « circuits accompagnés », nous vous invitons à faire une demande (1) soit depuis l'un de nos Sites en cliquant sur le bouton "votre devis personnalisé", (2) soit en contactant l'un de nos conseillers qui vous établira votre programme de voyage pour ce circuit, (3) soit en nous adressant un mail à infos@vivatours.fr. Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le programme de votre voyage, en fonction des dates de votre voyage. Les modalités d'inscription sont celles précisées à l'article 2 ci-dessous. Les modalités de paiement sont celles prévues à l'article 3 ci-dessous.

1.2.2 - Annulation pour nombre insuffisant de participants

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler le départ d'un circuit si le nombre minimum de participants inscrits n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ.

Un autre programme de voyage vous sera alors proposé. Si la proposition alternative ne vous convient pas, nous procéderons au remboursement des sommes payées, sans autres indemnités.

À noter : Le nombre maximum de participants qui est indiqué dans le descriptif du voyage peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

1.2.3 - Chambre individuelle

Le voyageur qui s'inscrit seul à un « circuit accompagné » et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément. Lorsque le prix est fixé sur une base de 3 personnes (chambre avec lit double et un lit d'appoint), dès lors que cette répartition n'est pas confortable pour des adultes, nous vous conseillons de demander alors une chambre individuelle. Si la 3ème personne opte pour une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

1.3 – Minimum de prestations

Pour tout voyage ou séjour inférieur à 7 nuits, l'ensemble des nuitées doit être

acheté auprès de Vivatours.

Pour tout voyage ou séjour supérieur à 7 nuits, un minimum de 7 nuitées doit être acheté auprès de Vivatours.

La location de voiture, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues par Vivatours sans prestations hôtelières ni vols internationaux.

Nous vous informons que les prestations de votre programme de voyage constituent, au sens de la réglementation, un forfait et qu'à ce titre vous bénéficiez des droits précisés au chapitre I - Informations générales - droits du voyageur ci-dessus des présentes conditions de vente (CDV).

2 • INSCRIPTION

Votre inscription est réalisée dès la signature de votre devis, proposition ou programme de voyage. La signature s'opère (1) soit en ligne via votre espace client, (2) soit par tout moyen écrit, après validation des conditions générales et particulières de vente, des formalités d'entrée dans le pays, des conditions sanitaires du pays et du paiement à Vivatours du prix du voyage selon les modalités précisées aux articles 3.1 et 3.2.

3 • PAIEMENT

3.1 - Acompte et solde

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque voyage, pour toute inscription réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Vivatours d'un acompte de 30% du prix total du voyage (ci-après, l'"Acompte"). Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque voyage, pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Vivatours de la totalité du prix du voyage. Le montant de la prime d'assurance choisie par le(s) voyageur(s) pour le voyage doit être réglé au moment de l'inscription.

3.2 - Moyens de paiement

Le voyageur peut régler le prix de votre voyage (Acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 35 jours de la date du départ, ou prix total pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ) :

- à notre agence : (1) par carte bancaire, (2) chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 35 jours de la date du départ), et (3) dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier, en espèces ou « chèques vacances » ;
- sur votre « Espace Client » de l'un de nos Sites : par carte bancaire, en saisissant l'identifiant et le mot de passe communiqués.
- par courrier : par chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 35 jours de la date du départ)
- par virement bancaire.

3.3 - Délais de paiement

Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Vivatours, un justificatif pourra être communiqué à la personne qui a réalisé l'inscription au nom du /des voyageurs du programme de voyage. En cas d'inscription à plus de 35 jours de la date du départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être payé, sans relance de Vivatours, au plus tard 35 jours avant la date du départ. Le voyageur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et il devra s'acquitter des frais d'annulation visés à l'article 7 ci-dessous. 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. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

4 • PRIX

Au moment du paiement, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours de la date du départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
 - niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports.
 - fluctuation du cours des devises entre la date du cours retenue pour l'établissement du devis, proposition ou programme de voyage ou dans votre contrat de voyage et le 20ème jour précédant la date de départ, pour les prestations qui nous sont facturées en devises.
- Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article 7 ci-dessus. Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour,

redevances hôtelières ou « resort fees », frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux ...) peuvent être à régler pendant le voyage par le(s) voyageur(s). Ces frais non compris dans le prix total du voyage sont généralement indiqués sur votre programme de voyage ou disponibles sur demande. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

5 • INFORMATIONS PRÉALABLES AU VOYAGE

5.1- Formalités administratives et sanitaires

Avant l'inscription, Vivatours communique au voyageur toutes les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires du(des) pays de votre voyage (pays de destination et pays traversés ou de transit) et vous invite notamment à consulter régulièrement et jusqu'à votre départ :

- les différents onglets (Dernière minute, Sécurité, Entrée / séjour, Santé...) de la [fiche pays éditée par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères](#) - MEAE, à la [rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays"](#).
 - les recommandations et mesures sanitaires des sites du [Ministère français des Solidarités et de la Santé](#), et de l'[Organisation Mondiale de la Santé](#).
- Ces informations sont à tout moment disponibles sur les Sites Vivatours (dans les rubriques « Formalités » et « Santé » des « Infos pratiques ») et sont également reprises sur l'« Espace Client » du voyageur.

Il appartient à chaque voyageur de vérifier que tous les documents requis en vue de l'accomplissement du voyage, notamment les documents administratifs et sanitaires, sont en conformité avec les informations fournies par Vivatours. Vivatours délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches.

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. Vivatours 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 ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

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 (1) du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé (2) de 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.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains pays et/ou prestataires (notamment autorités douanières, compagnies aériennes...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles afin de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou la CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ESTA...), ainsi que le sexe de chaque voyageur (masculin ou féminin), y compris pour le(s) enfant(s) et bébé(s).

IMPORTANT : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment pour des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage avec transit ou à destination des Etats-Unis. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Frais d'obtention de visas : Vivatours peut être amenée à accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s) pour le compte du(des) voyageur(s). Dans ce cas, les passeports sont à remettre à Vivatours au minimum 40 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Vivatours au tarif applicable selon la destination, auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Vivatours de 50 € à 200 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport. En cas d'annulation/résolution du voyage, les frais d'obtention de visas ainsi que le montant du visa ne sont remboursables ni par Vivatours ni par son assureur.

Vivatours attire votre attention sur le fait que toutes ces informations peuvent évoluer et vous conseille de les consulter régulièrement et jusqu'à la date du départ. Vivatours 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.

5.2 - Accessibilité et demandes particulières du voyageur

Si vous avez une demande spéciale ou un besoin particulier concernant votre voyage, votre séjour ou votre transport (repas spécial, personne handicapée ou à mobilité réduite, enfant, bébé, etc...), nous vous invitons à nous en faire part avant votre inscription. Vos demandes seront traitées au cas par cas et pourront générer des frais qui, le cas échéant, vous seront communiqués avant l'inscription. Vos demandes ne seront validées qu'après confirmation et acceptation par Vivatours et/ou le transporteur aérien.

Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à Vivatours (handicap, grand âge, maladie, forte corpulence, etc...) avant l'achat et l'émission des billets de transport. Si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités propres à un voyage (transport, hébergement, excursions...), nous vous invitons à nous faire part de préférence avant votre inscription de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs afin de nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles. S'agissant de nos « circuits accompagnés », nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'accessibilité de chacun de ces circuits. Si votre demande comporte des prestations de transport, il appartient au voyageur concerné de se signaler à l'avance afin d'organiser l'assistance nécessaire pour le transport, en particulier aérien.

5.3 - 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 Vivatours concernant le voyage, de sorte que Vivatours ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

6 • MODIFICATIONS DU VOYAGE

6.1 – Modifications avant le départ

Après l'inscription au voyage, toute modification relative au transport et notamment les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de Vivatours, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, Vivatours ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...) de prestations de voyage ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Vivatours et le paiement à Vivatours des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Vivatours ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

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/des voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 7 ci-dessous.

A noter :

- En cas de transport aérien, les billets déjà émis, ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes.
- Les Japan Rail Pass ne sont ni modifiables ni remboursables après émission, soit à 40 jours du départ.
- Les billets de spectacles ou événements déjà émis ne sont ni modifiables ni remboursables après émission.

6.2 – Modifications à compter de la date de départ

A compter de la date du départ, 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 Vivatours ou des prestataires désignés.

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/des voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Vivatours.

7 • CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSOLUTION DU VOYAGE

Vous ne pouvez pas annuler votre voyage sans avoir à payer des pénalités, qui sont d'autant plus élevées que l'annulation est proche de la date de départ. Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrions vous appliquer (1) soit le barème de frais d'annulation précisé aux 7.1 et 7.2 ci-après (2) soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 7.1 et 7.2 ci-après.

Si vous avez souscrit une assurance annulation, reportez-vous au contrat pour voir si votre situation est couverte par cette assurance. Si tel est le cas, et si le(s) voyageur(s) inscrits sur le voyage se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/devront informer leur assureur et, la personne qui a réalisé l'inscription au voyage doit en informer Vivatours par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que l'assureur apprécie, en fonction des documents qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa), ne sont remboursables ni par Vivatours ni par

l'assureur.

7.1 - Barème des frais d'annulation totale du voyage

7.1.1 – Frais d'annulation totale du voyage sur vols réguliers

- Plus de 35 jours avant la date de départ : 200 € par personne
- De 35 à 21 jours avant la date de départ : 30 % du prix total TTC du voyage
- De 20 à 8 jours avant la date de départ : 60 % du prix total TTC du voyage
- Moins de 8 jours avant la date de départ : 100 % du prix total TTC du voyage

7.1.2 – Frais d'annulation totale sur vols spéciaux (charters, low cost, vols affrétés...)

- Plus de 60 jours avant la date de départ : 250 € par personne
- De 59 à 35 jours avant la date de départ : 35 % du prix total TTC du voyage
- De 34 à 15 jours avant la date de départ : 50 % du prix total TTC du voyage
- De 14 à 8 jours avant la date de départ : 75 % du prix total TTC du voyage
- Moins de 8 jours avant la date de départ : 100 % du prix total TTC du voyage

7.2 - Frais d'annulation partielle du voyage

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

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation précisés à l'article 7.1 ci-dessus 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 Vivatours pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement. En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Vivatours et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, etc... ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

8 • DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour et en nombre de nuitées dans l'hébergement lorsque le logement est prévu. Il est possible que la première et/ou la dernière nuit et que la première et/ou la dernière journée soit entièrement consacrée au transport.

Les séjours sont calculés sur le nombre de nuits et non sur le nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne.

9 • TRANSPORT AÉRIEN

9.1 – Compagnies aériennes

Vivatours vous communique 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, Vivatours 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 de la Commission Européenne](#) ou demandée à votre conseiller Vivatours. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 C. consom.).

Il convient de préciser que :

- Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pourrions être amenés à vous proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément.
- Les temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais.
- Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en mesure de vous acheminer malgré son obligation d'assistance, Vivatours pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables.
- Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir votre 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.
- Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de « partage de code » (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparables.

9.2 – Conditions de transport

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

Conformément à la réglementation internationale en matière de transport aérien, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. En cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Vivatours, retards ou annulations ou grèves extérieures à Vivatours, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, si le voyageur décide de renoncer au voyage, les frais d'annulation visés à l'article 7 ci-dessus lui seront facturés. Vivatours 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 et dans les délais imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de Vivatours pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans le suivi de la réclamation.

9.3 – Pré / Post acheminements

Pour le voyageur qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, Vivatours 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. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain, particulièrement pour les vols charters ou low cost qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol. Vivatours ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées. Par ailleurs, Vivatours 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 Vivatours et/ou impliquerait la modification des prestations du voyage souscrit chez Vivatours et/ou impliquerait la modification de prestations réservées par le(s) voyageur(s) pour assurer pré et/ou post acheminement.

10 • ASSURANCES

10.1 – Les garanties Vivatours

10.1.1 Les garanties offertes

Vivatours a souscrit auprès de la Compagnie ASSUREVER un contrat d'assurance qui permet à chaque voyageur de bénéficier gratuitement des garanties suivantes :

- Bagages
- Assistance médicale
- Rapatriement

Détails de la [garantie Bagages, assistance médicale et rapatriement](#).

Toutes ces garanties et leurs exclusions sont résumées pour vous dans ce [document d'information](#).

Ces garanties sont offertes aux voyageurs VIVATOURS qui, pour en bénéficier, doivent résider impérativement dans l'un des pays suivants : France métropolitaine (y compris Corse, DROM, Andorre et Monaco), pays de l'Union Européenne, ou Suisse. Dans le cas contraire, merci de nous consulter.

10.1.2 – Les garanties en option

VIVATOURS vous propose en option des garanties complémentaires particulièrement adaptées au voyage.

Les garanties standards

- Annulation

Coût par personne : + 3% du montant total.

Détails de la [garantie Annulation](#).

- Pack Confort

Garantie des prix, fermeture d'aéroport, interruption de séjour

Le Pack Confort ne peut être souscrit qu'en complément de l'assurance annulation.

Coût par personne : 25 € pour les moyens courriers, 35 € pour les longs courriers.

Voir la [liste des moyens et longs courriers](#).

Détails du [Pack Confort](#).

Toutes ces garanties et leurs exclusions sont résumées pour vous dans ce [document d'information](#).

Les garanties Happy'Assur

- Annulation Essentielle - Multirisque Confort - Multirisque Sérénité

Option : Garantie des prix (uniquement pour les formules Multirisque)

Coût par personne : de 3 à 5% (en fonction de la formule choisie et du coût du voyage).

Détails des [3 formules Happy'Assur et l'option "Garantie des prix"](#).

Ces garanties et leurs exclusions sont résumées pour vous dans ce [document d'information](#).

La protection sanitaire

- COVID-19

Annulation pour maladie en cas d'épidémie ou de pandémie, annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température, frais médicaux en cas d'épidémie, rapatriement dans le cadre d'épidémie ou de pandémie, frais hôteliers suite à une mise en quarantaine.

La protection sanitaire ne peut être souscrite qu'en complément de l'assurance annulation.

Coût par personne : 25 € pour les moyens courriers, 35 € pour les longs courriers.

Voir la [liste des moyens et longs courriers](#).

Détails de la [Protection Sanitaire](#).

Ces garanties et leurs exclusions sont résumées pour vous dans ce [document d'information](#).

Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. 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. Dans les formules proposées, il est précisé qu'en cas d'annulation la prime d'assurance et les frais de visa ne sont remboursables ni par Vivatours ni par l'assureur.

10.2 - Procédure de déclaration et de traitement des demandes

10.2.1 - Demande d'assistance médicale

Lors de votre séjour à l'étranger, vous pouvez contacter le plateau d'assistance 24h/24 et 7j/7 :

MUTUAIDE Services

Téléphone : +33 1 55 98 51 51

10.2.2 - Autres demandes

Pour déclarer un sinistre couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit, vous (ou toute personne agissant en votre nom) devez contacter l'assureur dans les 5 jours, soit par courrier, soit par téléphone, soit par télécopie, soit par mail :

ASSUREVER

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 Bourges Cedex

Tél. : +33 1 73 03 41 01

Mail : gestion@assurever.com

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00

10.3 - Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours au titre de l'assurance souscrite et à la condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

11 • 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 exigées pour le voyage (CNI ou passeport, formulaire ESTA... selon le cas), d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité.

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...).

12 • CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Vivatours de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage ou 15 jours avant le début de la croisière.

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.

13 • RESPONSABILITÉ

Vivatours ne pourra être tenue 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, conformément aux informations communiquées par Vivatours.

- 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 Vivatours.

- Événements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Vivatours, émeutes étrangères à Vivatours, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Vivatours, 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 ce cas, Vivatours se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs est en jeu, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Vivatours 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 Vivatours sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

14 • RÉCLAMATIONS

14.1 - En cours de voyage

Si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, nous vous invitons à contacter Vivatours par tout moyen (téléphone, mail, fax), y compris en composant le numéro d'urgence week-end, dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents de voyage remis. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence/retard 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.

14.2 - 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 Vivatours - Service Relations Clients - 2, rue Camille Desmoulins - CS 30 160 - 92309 Levallois-Perret cedex, dans les meilleurs délais après la date de retour du voyage, 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

15 • INFORMATIONS PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Vivatours, SAS immatriculée au RCS de Paris sous le numéro RCS 90 B 02631, dont le siège social se situe 2, rue Camille Desmoulins - CS 30160 - 92309 Levallois-Perret Cedex, en sa qualité de responsable de traitement. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Vivatours 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 Vivatours et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de Vivatours, 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. Vivatours 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. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation. 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 : Service Relations Clients - 2, rue Camille Desmoulins - CS 30 160 - 92309 Levallois-Perret cedex. 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. 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.