

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE FORFAIT TO

VOYAGES REMY BENTZ

SARL au capital de 250 000€ - IM 057 100015  
Siège social : 3 rue de l'Europe 57370 Phalsbourg - Tél. 0387243722 - Fax. 0387242649

Membre de la coopérative CedivTravel-  
www.voyages-bentz.fr

Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot –  
75017 PARIS – Tél : 0144092535

Assurance RCP : MMA 129219049, 158 Grand Rue  
67703 SAVERNE

## BON A SAVOIR

Toutes ces conditions particulières de vente se greffent et sont en sus à l'application de celle du/des fournisseur(s).

## CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Voyageur auprès de VOYAGES REMY BENTZ en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site [www.voyages-bentz.fr](http://www.voyages-bentz.fr). Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personne éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

## FORAITS TOURISTIQUES

Les voyages que nous vous proposons sont des forfaits touristiques, vendus à un prix tout compris. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ni référence à des opérations de promotion ultérieures ne sera admise au retour du voyage. Certaines rubriques sont assurées par des partenaires de l'agence VOYAGES REMY BENTZ. Le Client est alors soumis à leurs conditions de vente qui sont portées à sa connaissance avant la signature du contrat.

## ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET COMMANDE

Nos conditions particulières de vente, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de VOYAGES REMY BENTZ, par un non professionnel ci-après dénommé le Client ou le Voyageur. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par VOYAGES REMY BENTZ. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente

présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de VOYAGES REMY BENTZ.

## FORMATION DU CONTRAT

La brochure, le dépliant, le contenu du Site [www.voyages-bentz.fr](http://www.voyages-bentz.fr) et toute autre offre faite au consommateur concernant la destination de son choix complètent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du Tourisme et communiquée au Client sous la forme d'un devis ou d'un programme, préalablement à la conclusion du contrat de vente. Préalablement à la conclusion du contrat de vente, l'acheteur doit attirer l'attention du Vendeur sur tout élément déterminant son choix, sur toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour de son choix. Le contrat est réputé conclu lors de l'accord du Client et/ou la signature par VOYAGES REMY BENTZ et le Client et la remise du chèque d'acompte par le Client, dans un délai de 5 (jours) ouvrés à compter de sa date de conclusion. A défaut, le contrat sera annulé du fait du Client.

## CAS PARTICULIERS

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation d'handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par l'acheteur ou son représentant légal lors de la rédaction du bulletin d'inscription. En vertu de son obligation de conseil, VOYAGES REMY BENTZ se réserve la possibilité d'apprécier l'inscription ou non du/des voyageurs concernés(s). Le programme délivré au Client à titre d'information préalable mentionne si le voyage est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite.

## LES PRIX

Tous nos prix sont indiqués par personne en euros et TTC (€). Ils ont été établis à la date du 01/01/2018. Conformément au régime de la TVA sur la marge applicable aux forfaits touristiques, nos contrats et factures ne mentionnent pas la TVA.

Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix : Les dépenses à caractère personnel, Les frais de visa et de vaccination, Les assurances voyages, Les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non incluses dans le descriptif du voyage, Les excédents de bagages, Les boissons au cours des repas y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable, Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

## MODALITES DE RESERVATION SUR LE SITE, PAR TELEPHONE OU PAR MAIL

Le Client choisit la Prestation de son choix et reçoit son descriptif préalable.

Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.

Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC communiqué.

Le Client accepte les Conditions Particulières de Vente et valide définitivement sa commande.

Le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 3 ci-dessous.

VOYAGES REMY BENTZ adresse au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande comportant les caractéristiques essentielles de la Prestation achetée et constituant le contrat de voyage. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, VOYAGES REMY BENTZ ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique.

Le délai pour confirmer définitivement une commande est de 72 heures, le statut de la

réservation passe donc de "en cours de confirmation" à "validé". VOYAGES REMY BENTZ adresse au Client une facture récapitulative.

**Absence d'un droit de rétractation :** En vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## MODALITES DE PAIEMENT

**Acompte :** Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à 30 % du prix total du voyage. Le vendeur peut exiger le paiement total des prestations diverses au moment de la réservation.

**Solde :** Sans relance de la part de VOYAGES REMY BENTZ, le solde du voyage devra être effectué au plus tard 8 semaines avant la date de départ. La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par l'acheteur.

**Commande passée moins de 8 semaines avant le départ :** En cas d'inscription à moins de 8 semaines avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

**Commande passée moins de 35 jours avant le départ :** Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ ou en mains propres.

**Moyens de Règlements :** Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

**Quels sont les moyens de paiement :** Le Client peut effectuer son règlement : par carte bancaire française, suisse, ou belge (Carte Eurocard/Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ; en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur, ou par chèque.

**Par cartes bancaires :** Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur sans frais. Pour les paiements effectués par Amex, il sera facturé jusqu'à 3% du montant total du dossier.

**Garantie :** Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, VOYAGES REMY BENTZ, considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. VOYAGES REMY BENTZ, sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations selon les présentes Conditions de Vente

**Par chèque :** A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

**Par espèces :** Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale de 1.000 € maximum par commande.

**Par chèques vacances :** VOYAGES REMY BENTZ accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de la Communauté Européenne à hauteur de 30% de la somme totale du dossier, ce qui correspond à l'acompte. VOYAGES REMY BENTZ n'accepte pas les Chèques Vacances pour le paiement des billets vols secs (billets négociés) et parcs à thèmes disponibles sur le site Internet. Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite du solde restant à payer dans la limite de 30% du montant restant dès lors qu'il règle au préalable sa commande par carte bancaire et transmet dans

un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, VOYAGES REMY BENTZ, procédera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances, déduction faites des 3% prélevé par ANCV. Les chèques Vacances sont à faire parvenir à : VOYAGES REMY BENTZ Département comptabilité client 14 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBOURG

**Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques ANCV :** Le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse indiquée ci-dessus. Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les noms et prénoms du titulaire de la Commande.

## REVISION DU PRIX

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

Coût du transport, lié notamment au coût du carburant et autres énergies. Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports. Taux de change en rapport avec le contrat Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, VOYAGES REMY BENTZ se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour. En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, VOYAGES REMY BENTZ informera le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

Devise de référence : Dollar U.S converti à 1€ = USD

1.20 (Valeur en date du 1 janvier 2018.)

## CESSION

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage. Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant. Si le forfait cédé comporte un transport non modifiable ou non remboursable, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du contrat de transport initial. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables. Le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquiescer solidairement les frais minimums suivants :

- Plus de 40 jours avant le départ : 100€ par personne
- De 40 jours à 20 jours avant le départ : 120€ par personne
- De 20 jours à 8 jours avant le départ : 140€ par personne
- Du 7<sup>e</sup> jour au départ : 160€ par personne

Dans tous les cas, si les frais de cession sont supérieurs aux montants susmentionnés, il sera dû à VOYAGES REMY BENTZ le montant exact supporté par VOYAGES REMY BENTZ sur présentation des justificatifs correspondants.

Frais de cession spécifiques : Pour tous les voyages identifiés comme « Opérations de Premières Minutes » et/ou offres spéciales, toute demande de cession à 7 jours ou plus, du

départ, faite par le client au bénéfice d'un tiers, dans le cadre de ces opérations dites spéciales, il sera facturé des frais à hauteur de 180 euros et ce, quelle que soit la date à laquelle cela intervient. Il peut être demandé également la perception de frais pouvant s'élever à hauteur du rachat du billet aller/retour, que ce soit dans le cadre d'un vol dit « spécial » ou vol dit « régulier ».

## MODIFICATION DU CONTRAT DE VENTE

Toute modification du fait de l'acheteur entre l'inscription à l'un de nos voyages et son départ implique la perception par VOYAGES REMY BENTZ des frais de dossier d'un montant de 100€, outre le coût supplémentaire des nouvelles prestations commandées. Toute modification du fait de l'acheteur en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait de l'acheteur ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

**Annulation ou modification du fait de VOYAGES REMY BENTZ :** Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à VOYAGES REMY BENTZ, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contrainte à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, VOYAGES REMY BENTZ avertira le Client le plus rapidement possible et proposera au Client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution), sauf cas de force majeure.

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé, conformément aux dispositions légales en vigueur portées à votre connaissance, et l'ensemble des sommes versées vous seraient restituées dans un délai maximal de 14 jours outre les pénalités- miroir dues conformément aux dispositions de l'article R.211-10. Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme VOYAGES REMY BENTZ proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client sauf cas de force majeure.

**Annulation pour nombre insuffisant de participants :** VOYAGES REMY BENTZ peut être amené à annuler un départ programmé si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard dans le descriptif de nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au prix en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

**Nombre maximum de participants :** Le nombre maximum de participants peut être précisé dans nos offres de voyages. Toutefois, le nombre maximum peut être dépassé dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre ou plusieurs autres personnes voyageant avec lui. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront identiques de ce fait.

**Annulation du fait de l'acheteur :** L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

**Notification d'une annulation par le Client :** Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à votre compagnie d'assurance ainsi qu'à VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse ci-après : 14 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBOURG L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par le vendeur.

**Annulation de voyage dès lors que les titres de transport ne sont pas émis :** Afin de pouvoir vous proposer des voyages forfaitaires au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni

modifiables, ni remboursables. Au plus tard trente jours avant la date de départ, ou dès la validation du contrat de vente de voyage forfaitaire par les parties, vous êtes informés que les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables. De ce fait, en cas d'annulation du fait de l'acheteur, le montant total des titres de transport émis serait intégralement dû par l'acheteur et facturé en conséquence.

**Annulation des prestations terrestres et autres services :**

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément du barème fournisseur : Une somme de 100€ sera facturée en sus de ceux du fournisseur à l'acheteur au titre des frais de gestion du dossier d'annulation quelle que soit la date d'annulation.

Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion de la vente. Elles concernent les nationaux français ou les ressortissants d'un autre état membre de l'Union Européenne ou d'un état parti à l'accord sur l'Espace économique européen. Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). Nous pouvons être amenés à vous faire signer, une attestation, au titre l'obligation d'information à nos charges concernant certaines destinations particulièrement sensibles. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

VOYAGES REMY BENTZ attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de votre vol. Veuillez signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone. En cas de non transmission de vos modifications, VOYAGES REMY BENTZ, ne peut être tenue pour responsable.

L'acheteur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité. Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leurs représentant légal (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage.

VOYAGES REMY BENTZ ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non accompagnés.

**Risques sanitaires :** VOYAGES REMY BENTZ vous informera sur les formalités sanitaires obligatoires éventuelles à effectuer pour le pays de destination choisi. Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>. Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires. Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

## TRANSPORT AERIEN

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'agence de voyage, qui conseille à son Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour. VOYAGES REMY BENTZ fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des

voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Les vols directs peuvent être effectués sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol. Il peut arriver que les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code) émettrices du billet, fasse opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

**Prix du transport aérien :** Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire.

**Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :** En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

## CARNET DE VOYAGE

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique, en temps utile avant le début du voyage. Ponctuellement, ils peuvent être retirés dans nos locaux ou adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client. VOYAGES REMY BENTZ, ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure. Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande. Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par VOYAGES REMY BENTZ doivent être obligatoirement imprimés et conservés par l'acheteur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. VOYAGES REMY BENTZ ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage aux prestataires concernés.

**Convocations aéroport :** Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'heure limite d'enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

**Perte ou vol de billets d'avion :** En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » l'acheteur doit formuler

une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

**Pré et post acheminements :** Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

**Informations avant le départ :** Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. L'acheteur doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

**Non présentation au départ :** Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de VOYAGES REMY BENTZ, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

VOYAGES REMY BENTZ ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par VOYAGES REMY BENTZ même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. VOYAGES REMY BENTZ, met tout en œuvre pour proposer à l'acheteur des assurances couvrant ce risque. Ainsi en cas de non présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

**Service à bord :** Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté.

**Reconfirmation :** Les horaires des vols retour doivent être confirmés localement, auprès de notre représentant local ou de la compagnie, au plus tard 72h avant la date de départ prévue.

**Remboursement des taxes d'aéroport :** En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport du fait de l'acheteur lorsque le billet n'est plus valide, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables, dès lors que le billet d'avion réservé a été émis par le vendeur. Nous rappelons que les billets d'avion sont émis au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue, ou à la réservation. Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès du vendeur. Dans ce cas, des frais de dossier d'un montant de 20% du prix de taxes d'aéroport seront prélevés par le vendeur à l'exception d'une demande effectuée en ligne.

**Responsabilité en cours de transport aérien :** Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des Conventions de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

## PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

VOYAGES REMY BENTZ, s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## RESPONSABILITE ET RECLAMATIONS

VOYAGES REMY BENTZ apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via l'organisateur du voyage et son représentant local mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le Client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le Client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)

- Porte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

VOYAGES REMY BENTZ est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-1 du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de VOYAGES REMY BENTZ ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêt un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) . En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence). Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues. VOYAGES REMY BENTZ ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client. VOYAGES REMY BENTZ ne pourra être tenu pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou les navires ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil. Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité. VOYAGES REMY BENTZ ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage. En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans. Le client est invité à faire constater sur place dès que possible au représentant nommé et identifié de l'organisateur ou du transporteur les motifs des dysfonctionnements constatés. Conserver toutes les preuves originales (attestations, factures, justificatifs photographiques etc.).

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prise en considération par VOYAGES REMY BENTZ, dès lors que l'acheteur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place. Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de VOYAGES REMY BENTZ seront prises en compte. Les questionnaires marketing de type « confiez-nous vos impressions » ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne seront pas traités à ce titre.

Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés. Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

**Recours à la médiation :** Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) : M.T.V - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17

La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne. En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

**Preuves :** Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durable conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou

autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

**Validité des clauses :** Le fait que VOYAGES REMY BENTZ ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

#### GARANTIES PROFESSIONNELLES

**Garantie financière obligatoire :**

Elle est apportée par APST 15 avenue Carnot - 75017 PARIS

Assurance de Responsabilité Civile

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie : MMA 129219049, 158 Grand Rue 67703 SAVERNE.

#### ASSURANCES VOYAGE - DROIT DE RETRACTATION

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire. Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. VOYAGES REMY BENTZ a négocié pour vous et votre famille, avec son partenaire ASSUREVER, des formules d'assurance vous permettant d'être couverts avant votre départ en cas d'annulation et pendant votre séjour. Une assurance GOLD, couvre aussi largement que possible vos frais d'annulation en raison d'un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté que la maladie. Les assurances sont à souscrire au moment de votre commande avec la possibilité de choisir entre deux types de garanties : la Cediv Confort contrat 2301 et la Cediv Sérénité contrat 2302. Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou assistance/rapatriement avant la conclusion de la vente. L'acheteur d'un voyage touristique dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours pour renoncer à son achat dès lors qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat que celui qui lui a été vendu. Dans ces conditions, l'Agence remboursera la prime sans frais et pénalités.

Cependant, les assurances souscrites, notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables.

Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

Assurance rapatriement : assistance et bagages  
Annulation et bagages : annulation « toutes causes justifiées » et bagages

Multirisques : Rapatriement - Annulation, interruption de séjour, perte de bagages, retard de transport, Voyage de remplacement, responsabilité civile, individuel accident

#### PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse mail suivante : [contact@voyages-bentz.fr](mailto:contact@voyages-bentz.fr). Le demandeur sera tenu de justifier de son identité.

Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par VOYAGES REMY BENTZ n'hésitez pas à appeler le 03 87 24 37 22

#### LOI APPLICABLE

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français.

VOYAGES REMY BENTZ © mars 21

Les conditions spécifiques suivantes peuvent également s'ajouter aux Conditions Particulières de Vente qui précèdent :

#### CROISIERES

##### OBLIGATIONS DES PASSAGERS

L'acheteur d'une croisière auprès de VOYAGES REMY BENTZ est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes.

Il devra s'engager à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les dispositions de la compagnie de croisière, de VOYAGES REMY BENTZ ou des réceptifs locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée.

L'acheteur sera tenu pour responsable de tous les dommages que VOYAGES REMY BENTZ pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées. En particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements, les dommages occasionnés à d'autres clients ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels VOYAGES REMY BENTZ pourrait être soumise du fait de la faute de l'acheteur par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

VOYAGES REMY BENTZ © mars 21

Signature client