

Conditions Particulières de Vente

Au Cœur du Voyage vous propose des voyages à la carte ainsi que des circuits accompagnés, privés ou en petit groupe, via son site internet www.aucoeurduvoyage.com.

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, par voie électronique et par téléphone. Elles sont portées à votre connaissance avant tout engagement de votre part et constituent une partie de 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 spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur les présentes Conditions Générales de Vente.

La prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de l'agence Au Cœur du Voyage et votre acceptation sous réserve de l'intégralité de leurs dispositions au moment de l'inscription.

1. Inscription

Au Cœur du Voyage vous propose de construire votre voyage selon vos envies et vous propose des programmes-type, assortis de prix « à partir de » et des voyages flash à prix réduits.

1.1 Programmes sur mesure, assortis de prix « à partir de »

Pour obtenir votre programme personnalisé de voyage « à partir de », vous devez soumettre votre demande de devis de notre site www.aucoeurduvoyage.com ou par téléphone. Généralement dans un délai de 48 heures un conseiller voyageur vous proposera à partir de l'expression de vos souhaits un devis sur mesure, contenant votre programme de voyage et son prix, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 2.2, ci-après.

Ces devis vous sont adressés par voie électronique. Ils sont valables 24 heures, sauf précision écrite de la conseillère, mais n'engagent pas Au Cœur du Voyage. Au-delà de cette limite, les différentes composantes, prix et programme sont susceptibles de ne pas être maintenus. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Au Cœur du Voyage pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées.

En cas d'accord sur le devis, un bulletin de réservation comportant les informations obligatoires fixées par l'arrêté du 1er mars 2018 vous est adressé avec les conditions générales de vente. Ce bulletin de réservation constitue l'information précontractuelle préalable telle que visée à l'article R.211-4 du code du tourisme. Il engage Au Cœur du Voyage, sous réserve de la disponibilité au tarif indiqué du service et de ses accessoires au moment de la réception du bulletin signé et accompagné d'un acompte ou de la totalité du montant de la commande. A noter que vous êtes responsables de la bonne orthographe des noms et prénoms des voyageurs, tels qu'ils figurent dans les passeports, ainsi que de la validité de ces derniers. Au Cœur du Voyage vous recommande d'être très vigilant dans la relecture de ces informations avant la validation du bulletin de réservation.

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Au Cœur du Voyage de ces documents signés et de votre acompte ou de la totalité du règlement et sous respect de la durée de validité du devis. Au Cœur du Voyage ne dispose pas de stock pour les prestations proposées, en raison de la nature même du voyage sur-mesure et confirmera, dans les plus brefs délais, la disponibilité des Prestations. A défaut, Au Cœur du Voyage proposera au Client des Prestations similaires à celles demandées initialement. Cette confirmation vaut conclusion du contrat de voyage.

1.2 Les voyages flash à prix réduits

Au Cœur du Voyage propose sur son site des voyages flash, à durée limitée et qui intègre des promotions importantes. Vous pouvez accéder à ces promotions au niveau des produits, identifiés comme des ventes flash. Ces produits ne sont pas modifiables pour s'adapter à des durées sur mesure. Toutefois, vous avez la possibilité de faire modifier le prix de la prestation en fonction des options disponibles sur le site. A noter que dans certains cas, les détails des vols, dont la compagnie et les horaires du vol ne sont communiqués qu'à titre indicatifs et vous seront confirmés ultérieurement.

Vous êtes responsable des informations fournies, dont la bonne orthographe des noms et prénoms des voyageurs, tels qu'ils figurent dans les passeports, ainsi que de la validité de ces derniers. Au Cœur du Voyage vous recommande d'être très vigilant dans la relecture de ces informations avant la validation de la commande. Ainsi, il est précisé que lorsqu'une commande est passée au nom et pour le compte de tous les voyageurs que vous indiquerez, vous êtes tenus de vous assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de la commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article 4 ci-après. La commande est validée, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de ventes d'Au Cœur du Voyage ». Vous recevrez une confirmation de commande par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent le contrat de voyage. Les documents de voyage (notamment vouchers et convocation aéroport) vous seront transmis jusqu'à 48h avant votre départ.

Au Cœur du Voyage se réserve le droit de revenir vers vous à tout moment après la commande (que celle-ci soit soldée ou non), pour des demandes de complément d'information et/ou de justificatifs liés au paiement de la commande (copie de la carte bancaire utilisée, copie de la pièce d'identité du porteur...).

Au Cœur du Voyage interdit l'achat de prestations par un mineur. Au Cœur du Voyage ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur commanderait une prestation.

2/ Modalités tarifaires, de paiement et de facturation

2.1 – Modalités de paiement

L'envoi du contrat de voyage fait suite au règlement d'un acompte de 35 % du montant total du devis pour tout voyage dont la date de départ est à plus de 35 jours, ou de la totalité du montant pour toute date de départ inférieure à ce délai. Cependant dans certains cas (par

exemple en fonction du type de billet d'avion et de son moment d'émission) le montant de l'acompte pourra être supérieur, allant jusqu'à 100% du prix du billet, en plus des 35% d'acompte pour le terrestre. Au Coeur du Voyage confirmera la disponibilité des prestations demandées ou similaires dans les plus brefs délais. L'acompte ou le montant total versé ne saurait être remboursé qu'au motif d'impossibilité de fournir la prestation demandée ou similaire, à l'exclusion de tout autre motif. A noter qu'au Coeur du Voyage accepte les paiements American Express moyennant une surcharge de 2% du prix du voyage.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage font partie du forfait. Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) :

Les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, les frais de tests sanitaires ou similaires, les frais de visa, les excursions facultatives, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable), les hausses carburant ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales et d'une manière générale, toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage. Le montant des taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées.

Le montant des taxes incluses dans le forfait ne pourra être modifié par Au Coeur du Voyage moins de 20 jours avant le départ.

Prix dérisoire : si par suite d'une erreur matérielle ou humaine, le prix affiché sur le Site ou qui vous a été communiqué par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, Au Coeur du Voyage peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. De manière générale, Au Coeur du Voyage ne disposant pas de stock, se réserve le droit d'annuler un contrat de voyage entre la date de la signature ou la date du paiement et le moment de la réservation si le prix du voyage excède 10% du prix initialement convenu. Vous pourrez effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

a) Règles particulières relatives à la modification des tarifs

Certains tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, vous seriez informé avant confirmation de votre commande.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, nous nous réservons le droit de modifier nos prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations significatives entre le jour de l'inscription et celui du départ :

- Coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- Taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Une révision de prix ne peut intervenir moins de 20 jours avant le départ. En application du décret R 211-8 du Code du Tourisme, les variations du coût de transport seront répercutées au prorata de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage réservé. 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 du barème d'annulation de Au Coeur du Voyage (article 4.2, ci-après).

En cas de hausse supérieure à 8% du prix du voyage, vous recevrez le détail de la variation du prix sur un support durable, ses conséquences sur le prix du forfait et le choix qui s'offre à vous dans un délai raisonnable :

- Soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à Au Cœur du Voyage dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tout moyen permettant d'en accuser réception ;
- Soit accepter la modification du prix.

En dessous du seuil de 8%, le refus de la hausse de prix de la part du Client sera considéré comme une annulation de sa part, et entraînera l'application du barème d'annulation, conformément à l'article 4.2 des présentes Conditions Générales de Vente.

2.2 Taxes

En plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales ou les hôtels de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en euros ou en dollars US.

2.3 Conditions de paiement

2.3 a. Règles générales

Vous pouvez régler votre voyage par carte bancaire, chèque (exclusivement à plus de 35 jours de la date de départ), chèques vacances (plus de 60 jours de la date de départ) ou virement bancaire. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via les sites internet de vente de voyages.

Un acompte de 35 % du prix du voyage est perçu par Au Coeur du Voyage à plus de 35 jours du départ. Cependant dans certains cas (par exemple en fonction du type de billet d'avion et de son moment d'émission), le montant de l'acompte pourra être supérieur, allant jusqu'à 100% du prix du billet en plus des 35% d'acompte pour le terrestre. Afin de valider votre inscription, pour tout départ inférieur à ce délai, la totalité du règlement est due dès l'inscription.

Pour un voyage à plus de 35 jours du départ (sauf demande particulière, notamment pour les billets d'avion en promotion):

- Au moins 35% d'acompte du montant à la réservation par CB ou virement bancaire.
- Le solde au plus tard 35 jours avant la date de départ
- Frais de dossier (non remboursables) : 60 € / dossier (quelque soit le nombre de personnes)

Pour tout type de voyage à moins de 35 jours du départ :

- Paiement de la totalité du prix du voyage à la réservation par CB ou virement bancaire.
- Frais de dossier (non remboursables) : 60 € / dossier (quelque soit le nombre de personnes).

L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. A titre exceptionnel, nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi que nous déduirons de la facture d'Acompte du voyage.

Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4.2 ci-après.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition. Dès réception de votre paiement du prix total de votre voyage, Au Coeur du Voyage vous adresse, dès que possible et au plus tard dans un délai de 15 jours, une confirmation de votre paiement. Une facture vous sera ensuite envoyée avec les coordonnées de votre conseiller et de notre équipe support, qui demeurent à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ.

2.3 b. Exceptions liées à certaines destinations et certains prestataires :

Sur certaines destinations ou produits, les hôtels/croisiéristes et/ou prestataires locaux peuvent nous facturer 100% de frais d'annulation dès la réservation ferme. Nous serons dans l'obligation d'exiger le versement immédiat de 100% du montant du voyage quelle que soit la date de départ.

2.3 C. Assurances

Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage. Les formules et les contrats d'assurances évoluent avec le temps. Vos conseillers vous informeront des formules et contrats d'assurances disponibles avant votre inscription.

Les conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site de l'assureur ou sur demande auprès de votre conseiller voyage. Au Cœur du Voyage ne peut se substituer à l'assureur sur des questions relatives aux conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance. Seules les réponses émanant directement de l'assureur ou issues de ces conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance font foi.

3. Formalités administratives et sanitaires

Vous devez vérifier avant votre inscription que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est bien en possession d'un passeport et/ou tout autre document

(carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, certificat de vaccination, présentation de test sanitaires, ...) en cours de validité et conforme aux exigences requises pour embarquer dans l'avion, transiter et/ou entrer dans le(s) pays du séjour.

Les conseillers d'Au Cœur du Voyage vous délivreront ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française en l'état de nos informations à date. Vous devez vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, exigés en vue de l'accomplissement de votre voyage, sont en conformité avec les informations fournies par nos soins. Pour les ressortissants des autres pays, il leur appartient de se renseigner avant leur voyage sur les formalités administratives et sanitaires requises auprès des autorités compétentes.

C'est pourquoi nous recommandons vivement à nos clients, de nationalités françaises ou non, de vérifier toutes ces informations auprès des autorités concernées.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés ou qui ne répond pas aux conditions sanitaires exigés par l'aéroport / transporteur / compagnie aérienne ne pourrait prétendre à quelque remboursement que ce soit.

Un voyageur qui ne pourrait réaliser son voyage ou dont le voyage est écourté ou modifié, en raison d'un manquement au niveau des procédures administratives et sanitaires ou pour des raisons sanitaires, se voit refuser de séjour ou se voit mis en isolement / septaine / quatorzaine ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part d'Au Cœur du Voyage. Par ailleurs, les éventuels frais additionnels de ce type d'évènement (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, frais de changement de vols, ...) resteront à la charge du client.

Il est ainsi fortement recommandé au voyageur, et notamment, pour des raisons de contraintes sanitaires, de souscrire à une assurance couvrant ces risques.

Conformément aux dispositions de la loi du 3 juin 2016 et du décret du 2 novembre 2016, un mineur non accompagné d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peut quitter la France sans autorisation de sortie du territoire. L'enfant mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents de nationalité française doit présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité valide du mineur : carte d'identité ou passeport + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination : à vérifier en consultant les fiches pays du site diplomatie.gouv.fr.
- Photocopie du titre d'identité valide du parent signataire : carte d'identité ou passeport.
- Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents, titulaire de l'autorité parentale.

Lorsqu'un enfant mineur n'a pas le même nom de famille que celui de son parent accompagnateur, il est fortement recommandé aux parents de se munir de leur livret de famille afin d'être en mesure de rapporter la preuve du lien de parenté.

Au Cœur du Voyage précise qu'il appartient à la personne qui a signé le contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires, ainsi que la recommandation de souscription à une assurance voyage, à chacun des voyageurs inscrits au voyage.

3.1 Frais d'obtention de visas (ressortissants français uniquement) :

Si un visa est nécessaire, vous êtes invité à prendre contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (formulaire, photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, etc.). Certains pays exigent par ailleurs que le voyageur justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement/sanitaire pour délivrer le visa.

Sur certaines destinations, Au Cœur du Voyage pourrait être amené à s'occuper du visa. Les frais d'obtention par visa seront facturés 50€ par personne, par Au Cœur du Voyage, auxquels s'ajoutent les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport.

Formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA : depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux Etats-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme de moins de 90 jours doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les Etats-Unis.

Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur www.cbp.gov/esta (site officiel en anglais) et/ou sur la page du site: www.french.france.usembassy.gov/esta (site en version française)

AU COEUR DU VOYAGE recommande vivement l'exécution de cette démarche. En effet, si vous n'étiez pas dans la capacité de produire cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé, et votre voyage compromis. Toute demande d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA est payante en ligne par carte bancaire au moment de la demande depuis le 8 septembre 2010. Au Cœur du Voyage recommande aux voyageurs de nationalité étrangère souhaitant voyager aux États-Unis ou transiter par les Etats-Unis de se renseigner sur les formalités nécessaires auprès des autorités compétentes.

3.2 Sécurité et risques sanitaires

Les conseillers d'Au Cœur du Voyage vous informent des conditions sanitaires et de sécurité de vos pays de destination en l'état de nos informations à date.

Au Cœur du Voyage vous recommande de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé www.sante.gouv.fr ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS www.who.int/fr

Nous vous invitons aussi à prendre connaissance des fiches pays correspondantes éditées par le ministère français des affaires étrangères et européennes (MAEE). Vous pourrez y accéder via le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs".

Attention : les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

4/ Conditions de modification et d'annulation du fait du client après validation du devis.

4.1 Modifications du fait du client avant le départ

Frais d'agence :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne
- Entre 30 et 21 jours du départ : 50 € par personne
- Entre 20 et 8 jours du départ : 80 € par personne
- De 7 jours avant au jour du départ : 100 € per personne

NB : pourront être considérées comme des annulations (voir conditions d'annulations infra), certaines demandes de modifications écrites suivantes :

- Une modification de ville de départ/destination
- Une modification d'hôtel
- Une modification des dates de départ et d'arrivée
- Annulation de prestations
- Une modification de noms de voyageurs. Toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe ou modification de civilité entraîneront des frais éventuels demandés par le prestataire. Attention, dans le cas des prestations aériennes, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet A/R

4.2 Annulation du fait du client avant le départ

Des frais d'annulation sont dus dès lors que la réservation est définitive. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société Au Coeur du Voyage (LRAR ou courriel). La date du cachet de la Poste ou la date de réception du courriel sera la date retenue pour l'annulation. **Elle entraînera l'application au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du produit choisi) :**

4.2.a. Des frais de dossiers forfaitaires de 300€ sont applicables pour toute annulation de dossier ou de participant au voyage, en plus des frais mentionnés dans les sections 4.2b à 4.2g.

4.2.b. Pour les prestations terrestres dans le pays (voiture, guide, hôtel, chauffeur, restaurants, activités, visites, accueil, repas spéciaux tels que réveillons Noël et nouvel an, etc.).

Hors période de vacances scolaires :

- Plus de 60 jours avant le départ : 15% du prix du voyage hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 200 € par personne).
- De 59 à 31 jours avant le départ : 25% du prix du voyage hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 300 € par personne)
- De 30 et 21 jours du départ : 40% du prix du voyage hors assurances par personne
- De 20 et 15 jours du départ : 60% du prix du voyage hors assurances par personne
- De 14 et 8 jours du départ : 75% du prix du voyage hors assurances par personne
- A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix du voyage hors assurances par personne

- Après le départ, les frais pour des modifications non autorisées par la société Au Cœur du Voyage sont à la charge intégrale du client, sans que celui-ci puisse prétendre à aucun remboursement pour les prestations qui n'auraient pas été utilisées.
- Les retards des départs ou des retours pouvant être causés en périodes d'intense trafic par le nombre des rotations des moyens des transports, et les nécessaires impératifs de sécurité et/ou de raisons sanitaires, qui auraient des conséquences préjudiciables pour le client ne peuvent entraîner aucune indemnisation par la société Au Cœur du Voyage, à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue ou d'annulation de prestations.

Pendant les vacances scolaires et en très haute saison (en décembre et en janvier) :

- Plus ou moins de 60 jours avant le départ : jusqu'à 100% du prix du voyage hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 200 € par personne).
- Après le départ, les frais pour des modifications non autorisées par la société Au Cœur du Voyage sont à la charge intégrale du client, sans que celui-ci puisse prétendre à aucun remboursement pour les prestations qui n'auraient pas été utilisées.
- Les retards des départs ou des retours pouvant être causés en périodes d'intense trafic par le nombre des rotations des moyens des transports ou pour d'autres raisons telles que les nécessaires impératifs de sécurité et de tests sanitaires, qui auraient des conséquences préjudiciables pour le client ne peuvent entraîner aucune indemnisation par la société Au Cœur du Voyage, à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue ou d'annulation de prestations.

4.2.c. Prestations aériennes.

Les frais d'annulations dépendent du type de billet et/ou de la période de voyage.

- Toute annulation à plus de 60 jours avant la date de départ entraîne des frais de 250€ par personne au minimum. Pour les billets promos, les frais d'annulation peuvent aller jusqu'à 100% du prix du vol hors taxes, sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé. En revanche, certaines taxes ne seront pas remboursables par les compagnies aériennes : taxe de solidarité, taxe sûreté sécurité environnement, surcharge carburant ...
- Toute annulation à moins de 60 jours avant la date de départ entraîne des frais de 250€ par personne au minimum et au maximum à 100% du prix du vol hors taxes, sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé. En revanche, certaines taxes ne seront pas remboursables par les compagnies aériennes : taxe de solidarité, taxe sûreté sécurité environnement, surcharge carburant ...
- En cas de vol non modifiable et non remboursable, les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol hors taxes sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé. En revanche, certaines taxes ne seront pas remboursables par les compagnies aériennes : taxe de solidarité, taxe sûreté sécurité environnement, surcharge carburant ...

- En cas de vol pendant les vacances scolaires, les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol hors taxes sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé. En revanche, certaines taxes ne seront pas remboursables par les compagnies aériennes : taxe de solidarité, taxe sûreté sécurité environnement, surcharge carburant...
- En cas de vol en très haute saison (en décembre et en janvier) les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol hors taxes sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé.

4.2.d. Les croisières

En cas d'annulation d'une croisière, combinée avec d'autres prestations ou non, les frais d'annulation sont à 100% du prix de la prestation. Au Cœur du Voyage s'efforcera de négocier à la baisse les frais d'annulation car chaque croisiériste et/ou armateur de catamaran pratique ses propres politiques de frais de modification et d'annulation en fonction du pays et de la saison.

4.2.e. En cas d'annulation d'un voyage reporté, ou de substitution, les frais d'annulation sont de 100% du prix du séjour hors assurances.

4.2.f. Sur certaines destinations et /ou produits d'exception, les hôtels et/ou prestataires peuvent nous facturer 100% de frais d'annulation dès la réservation ferme. Nous nous réservons la possibilité de demander des frais de 100% du prix du voyage en cas d'annulation, en dérogation aux conditions d'annulation standard (ci-dessus).

4.2.g. Dans le cas de séjours identifiés comme « **Ventes flash** », toute demande d'annulation par le Client, quelle que soit la date à laquelle elle intervient, sera facturée à hauteur de 100% du prix du voyage hors assurances.

4.3 Précisions complémentaires

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toutes les places d'avion à l'aller comme au retour. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance. Au Cœur du Voyage s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité d'Au Cœur du Voyage :

- Toute prestation souscrite par le client en dehors du séjour facturé par Au Cœur du Voyage.
- Toute modification du séjour à l'initiative du client sur place.

En cas d'annulation du voyage, les assurances, frais de dossier et de visas ne sont jamais remboursables. Au Cœur du Voyage informe le client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation (voir article 7 des présentes conditions).

En cas de non-présentation à l'Aller sur un vol régulier, Au Cœur du Voyage ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans

les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet Retour. Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité.

Au Cœur du Voyage fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aérien restent à la charge du client. Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas.). Si une arrivée tardive devait engendrer pour Au Cœur du Voyage des frais supplémentaires (tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert) ces frais resteront à la charge du client. Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

5/ Transport

5.1 Aérien

5.1 a. Informations générales

Dans le cadre d'un voyage sur mesure, Au Cœur du Voyage communique le nom et les horaires du transporteur aérien dès l'inscription et s'engage à informer immédiatement ses clients en cas de modification du vol ou du transporteur aérien.

Dans le cadre des produits « Ventes flash », Au Cœur du Voyage se réserve la possibilité de communiquer le nom et les horaires du transporteur aérien jusqu'à la veille du départ.

En conformité avec les règlements européens, Au Cœur du Voyage utilise uniquement les services des compagnies aériennes autorisées. Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté d'Au Cœur du Voyage. Nous vous conseillons de prévoir des temps de connexions suffisants pour vos correspondances éventuelles, et d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de vos voyages aller et retour.

5.1 b. Modifications horaires / responsabilité du transporteur

Pour l'exécution des voyages, Au Cœur du Voyage 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 passager, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité d'Au Cœur du Voyage n'est pas engagée 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.

La compagnie aérienne peut être amenée à modifier ses plans de vols, notamment pour des raisons techniques, climatiques, retards, annulations, grèves, surbooking, sanitaires ou pour toutes autres raisons. Ces événements extérieurs à Au Cœur du Voyage ne donnent pas lieu à des remboursements ou des indemnités. Toutefois, le voyageur peut faire valoir ses droits

auprès de la compagnie aérienne en formulant une réclamation et en expédiant, dès que possible, une copie des documents et justificatifs originaux à la compagnie aérienne.

Pour le voyageur qui organise seul son pré et post acheminement (notamment, pour le transport domestique vers l'aéroport de départ où débutera les prestations d'Au Cœur du Voyage ou jusqu'à son domicile au retour de voyage), Au Cœur du Voyage recommande d'acheter des prestations (billets d'avion et/ou de train, ...) modifiables sans frais et/ ou remboursables et de prévoir suffisamment de temps pour les connexions (gares, aéroports, ...). Au Cœur du Voyage ne remboursera pas les prestations non consommées (vols et/ou séjours manqués) ni ne prendra en charge les frais additionnels occasionnés (émission de nouveaux billets, hôtels, repas, taxis, ...).

5.1 c. Femmes enceintes

Au Cœur du Voyage informe le client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

5.1 d. Mineurs

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Les enfants de moins de 18 ans non accompagnés sont refusés.

5.1 e. Bagages

Les bagages sont généralement transportés gratuitement dans la limite de 20 kg par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans.

Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies, le poids maximal de bagage peut différer, et il est recommandé de ne pas dépasser 15 kg. Les excédents sont taxés à la charge du passager.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne et éventuellement auprès de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

5.2 Re-confirmer des retours

Au Cœur du Voyage informe ses clients qu'ils sont tenus de reconfirmer leur réservation auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date prévue, faute de quoi elle ne serait pas maintenue. Pour les voyages au forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local d'Au Cœur du Voyage. Cependant, il peut être demandé au client de s'en charger lui-même.

6/ Prestations terrestres et hébergements

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas Au Cœur du Voyage ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée sont consacrées au transport.

6.2 Classification de l'Hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. AU COEUR DU VOYAGE s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

6.3 Modification des hôtels, circuits, délogement hôtels

Dans les hypothèses suivantes - cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers - Au Cœur du Voyage ou son fournisseur peuvent être dans l'obligation de changer les hôtels ou les prestations mentionnées, sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs d'Au Cœur du Voyage lui offriront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. De même, dans certains pays, les circuits pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

6.4 Les types de chambres

Les chambres individuelles, prévues en nombre limité, peuvent fréquemment faire l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits soit, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

6.5 Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité d'Au Cœur du Voyage ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

6.6 Bébés

Au Cœur du Voyage invite les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Cette participation sera alors indiquée dans les fiches produits.

6.7 Photos et illustrations

Au Cœur du Voyage s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent Au Cœur du Voyage que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

7/ Assurances

Au Cœur du Voyage recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : maladies, accidents, catastrophes naturelles, risques et rapatriement sanitaires etc.

Nous proposons une gamme adaptée à ces besoins et vous invitons à prendre connaissance des modalités, tarifs et exclusions en consultant les conditions générales et particulières des contrats d'assurances. Bien que nos conseillers sont à votre disposition pour toute information, ils ne peuvent se substituer à l'assureur sur des questions relatives aux conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance. Seules les réponses émanant directement de l'assureur ou issues de ces conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance font foi.

En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, il vous appartient de nous contacter au préalable, puis d'ouvrir sans tarder (merci de vous référer au contrat d'assurances) un dossier auprès de notre prestataire, APRIL, afin de déclencher la procédure adaptée.

La signature du contrat d'assurance se fait entre le voyageur et APRIL. Au Cœur du Voyage ne peut être tenu responsable des délais de réponses, de manquements ou de refus d'indemnisation de la part de l'assureur. Toutefois, Au Cœur du Voyage s'engage à faciliter la communication entre le voyageur et l'assureur en cas de difficultés à faire avancer un dossier.

NB : APRIL intervient pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de montants de garanties. La prime d'assurance, frais de visa et frais d'inscription ne sont en aucun cas pris en charge.

8/ Responsabilité

- **Définition de la force majeure.** La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche le client et/ou l'agence/ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, événements naturels et/ou climatiques) ou incidents techniques extérieurs à Au Cœur du Voyage (grèves des personnels du secteur aérien, encombrement de l'espace aérien, retards des moyens de transports, perte ou vol de bagages ou d'autres effets).
- **Avant le départ.** En cas d'annulations imposées par des circonstances de force majeure et/ou motivées par la protection de la sécurité de nos clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, les clients ne pourront prétendre à aucune indemnité. Nous pourrions notamment être amenés, dans le respect des dispositions prévues dans le Code du Tourisme, à proposer à nos clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus.
- **Après le départ.** En cas de force majeure constatée, les obligations des parties sont suspendues. Le ou les retards subis ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une

perturbation (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, frais de changement de vols, parking,...) resteront à la charge du client.

9/ Transmissions des informations

Il appartient au signataire du contrat de voyage de transmettre aux autres personnes figurant sur le contrat de voyage les informations transmises par Au Cœur du Voyage. Au Cœur du Voyage ne peut être tenu pour responsable de défaut ou d'omission dans la transmission des informations.

10/ Réclamations

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler dans les plus brefs délais à notre représentant local. Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Au Cœur du Voyage par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage. Les présentes conditions particulières sont soumises au droit français.

11/ Informatique et Libertés

En application de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès d'Au Cœur du Voyage en son siège.

12/ Information complémentaire

La société Au Cœur du Voyage est une agence de voyage spécialisée dans la conception du voyage sur mesure. Nous réalisons nos conceptions en partenariat avec des Réceptifs locaux ou en direct avec chaque prestataire. Si les conditions de nos fournisseurs sont différentes des nôtres, Au Cœur du Voyage vous en informera préalablement.

13/ Révision des conditions de vente

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. AU COEUR DU VOYAGE se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les ses conditions de vente à tout moment et sans préavis.

AU COEUR DU VOYAGE

Au Cœur du Voyage (Marque commerciale de Beaux Rivages SAS)
66, avenue des Champs Elysées, 75008 Paris

Société par actions simplifiée au capital de 271000€ - Licence IM077110003, RCS Paris 529 181 430 NAF 7911Z Agence garantie par Hiscox – Assurance RCP0089915 (Garanties dommages corporels matériels et immatériels consécutifs ou non - montant de 750 000 €) et bénéficie d'une garantie financière de l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE (A.P.S.) 15, Avenue Carnot 75017 Paris.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc...) variant 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.

Conditions particulières mises à jour le 1er juillet 2020.

Je soussigné (nom, prénom).....agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres voyageurs inscrits, certifie (i) avoir pris connaissance-avant la conclusion du présent contrat de l'offre répondant aux exigences de l'article R.211-4du Code du Tourisme, des conditions particulières de vente de voyages et du formulaire standard d'information, (ii) avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux- voyageurs du site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> (plus spécifiquement concernant les sous rubriques «risque pays» et «santé») à consulter régulièrement jusqu'au départ, (iii) avoir pris connaissance de la brochure et/ou le devis et le programme de l'organisateur, ainsi que (iv) des conditions de garantie des assurances souscrites et (v) du document d'information m'invitant à vérifier que je ne suis pas déjà couvert pour les garanties éventuellement souscrites, et du formulaire d'information standard joint à ce document (vi).

Date

Signature

Le Client

L'organisateur