

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.

**Article R.211-3** : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

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

**Article R.211-4** : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

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

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

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

**Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R.211-7** : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

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

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

**Article R.211-9** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

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

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R.211-11** : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## Conditions générales mises à jour le 15/10/2017

E-VOYAGES, 5, rue Georges Desplas 75005 Paris.  
Tel : 01 43 37 00 55 . [infos@e-voyages.fr](mailto:infos@e-voyages.fr)

SARL au capital de 15 244,90 euros  
RCS Paris 428 670 665  
SIRET :428 670 665 000 10  
Matricule Atout France- IM 075 100 295

Assurance responsabilité civile et Professionnelle : HISCOX  
12 quai des queyries – CS41177 - 33072 Bordeaux

Garantie Financière : GROUPAMA  
7, rue du centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES INSCRIPTION

L'inscription du client au voyage proposé, suppose son adhésion, implique son acceptation aux CONDITIONS GENERALES et PARTICULIERES DE VENTES, ainsi qu'aux informations et recommandations communiquées. S'agissant de l'achat d'un produit touristique, le client se doit, lors de l'inscription de faire consigner par le vendeur tout élément ayant déterminé son choix et, le cas échéant, toute autre condition.

Le client est présumé être suffisamment informé et s'être procuré notre brochure, valant pour unique document contractuel décrivant le produit.

Pour être effective, toute inscription doit être accompagnée d'un versement égal à 45% du montant total du voyage. Le solde devra être réglé 35 jours avant la date de départ.

A défaut d'avoir versé le prix dans les délais ci-dessus précisés, le client est considéré comme ayant annulé son voyage ou séjour et sera redevable des frais d'annulation dans les conditions fixées dans l'article « Annulation ».

**PRIX.** Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

## TRANSPORT AERIEN

Vols spéciaux ou affrétés (charters) Les horaires, l'itinéraire des vols, les types d'appareils, les aéroports de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif à l'aller comme au retour.

En cas de changement d'aéroport, à Paris notamment (Orly / Roissy), les frais occasionnés sont à la charge du client. En raison de l'intensité du trafic aérien ou en cas d'événements indépendants de notre volonté (incidents techniques, grèves, conditions météorologiques, etc...), des retards peuvent avoir lieu.

Les correspondances ne sont pas garanties même si elles figurent sur le même titre de transport.

Dans tous les cas, aucune indemnisation ne peut être demandée, que ce soit en compensation des frais supplémentaires encourus ou d'une diminution relative de la durée du séjour.

Les billets d'avion non utilisés à l'aller ou au retour ne sont pas remboursables.

Vols réguliers de même que pour les vols spéciaux ou affrétés, tout retard indépendant de notre volonté ne saurait donner lieu à une indemnisation.

Les horaires des vols (réguliers ou spéciaux) doivent être confirmés 72h avant le départ auprès du correspondant local.

Les compagnies aériennes se réservent le droit d'effectuer des escales qui peuvent ne pas avoir été prévues au départ.

Si le voyage nécessite un acheminement jusqu'au lieu de départ et d'arrivée, celui-ci pourra s'effectuer la veille à l'aller et/ou le lendemain au retour ; les frais occasionnés (hôtel, ...) étant à la charge du client.

Pour les clients réservant par eux-mêmes leur acheminement, nous leur recommandons d'acheter des titres de transport modifiables, voire remboursables afin d'éviter le risque de leur perte financière.

## **DUREE DES VOYAGES**

Sont inclus dans les prix : - le jour du départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) - le jour du voyage retour (jusqu'à l'heure d'arrivée)

Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées, et non de journées.

Vous pourrez donc être privés de quelques heures de séjours à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires confirmés par les compagnies aériennes, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres sans pour autant pouvoir prétendre à un dédommagement.

## **HORAIRES DES VOLS**

Les horaires des vols ainsi que les aéroports de départ et de retour, sont transmis en fonction des informations communiquées sous la seule responsabilité des Compagnies Aériennes.

Les horaires des vols de retour, sont à reconfirmer auprès de nos correspondants sur place dont les adresses et numéros de téléphone sont indiqués sur les documents de voyages, dans un délai de 72 heures précédant la date de retour.

Nous ne saurions être tenus pour responsables des retards des vols ou des changements d'aéroport qui pourraient intervenir, et de ce fait nous ne saurions assurer : - le remboursement des frais de transports pour rejoindre l'aéroport de départ

Le remboursement ou le remplacement des titres de transports non modifiables inutilisables pour les raisons précédemment citées. E-VOYAGES répond du bon déroulement du voyage sans pour autant être responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (grève, intempéries, guerres, séisme, épidémies graves ...) du fait des tiers ou de la faute du client (présentation après l'heure de la convocation à l'aéroport, non-respect des formalités administratives et douanières, non présentation à l'embarquement ...)

E-VOYAGES agit en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur.

Dès lors, E-VOYAGES ne maîtrise pas les horaires de transport.

En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité de E-VOYAGES ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard excèdent 48 heures.

Dans l'hypothèse où le retard est lié à un cas de force majeure, le délai de 48 heures commence à courir à compter du moment où le cas de force majeure a disparu.

Il est donc conseillé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédent ou suivant la date des vols aller-retour.

## **MODIFICATION / ANNULATION / CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE**

### **1/ MODIFICATION**

Est considéré comme modification, tout changement n'altérant pas le déroulement et/ou la réalisation du voyage, tel qu'initialement prévu au contrat.

Toute modification apportée au contrat entraînera la perception de frais de dossiers de 50 Eur. par personne.

Toute modification du voyage tel que prévu au contrat, apportant un changement altérant le déroulement et/ou la réalisation du voyage, entraînera la perception des frais d'annulation prévus au paragraphe ANNULATION.

### **2/ ANNULATION**

Toute annulation devra être signalée dans les meilleurs délais par courrier recommandé, et sera prise en considération à la date de réception du courrier.

Toute annulation entraînera la perception des frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ : 76 € par pers (plus le prix des billets s'ils ont été émis)
- entre 29 jours et 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- entre 7 jours et 2 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
- moins de 2 jours avant le départ : la totalité du montant du voyage
- en cas de non présentation à l'aéroport la totalité du montant du voyage sera retenu à titre de frais d'annulation de même, au cas où le participant serait dans l'impossibilité de prendre le départ par suite de non - présentation des documents exigés au titre des formalités de santé, police, ou administratives, aucun remboursement ne sera effectué

### **3/ CESSIION DU CONTRAT DE VOYAGE PAR L'ACHETEUR**

L'acheteur peut, conformément à l'Article L211-11 du code du tourisme, céder son contrat de voyages.

Cette cession peut entraîner des frais spécifiques aux conditions particulières des différents intermédiaires (Compagnies aériennes, transporteurs, hôteliers, autres prestataires de services,) qui seront facturés sur justificatifs au client cessionnaire.

Par ailleurs un montant de 46 € par personne sera facturé au client cessionnaire au titre des frais administratifs de

gestion des dossiers.

## **HEBERGEMENT**

Catégories : le nombre d'étoiles indiqué sur nos brochures et publicités correspond aux normes locales du pays d'accueil.

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14h quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de libérer celle-ci avant 12h quel que soit l'horaire du vol retour.

Chambres individuelles : sont prévues avec un lit d'une personne.

Elles font toujours l'objet d'un supplément et sont souvent moins spacieuses et moins confortables que les autres chambres.

Chambres doubles : sont prévues avec 2 lits ou un lit double. Chambres triples : il s'agit en général d'un lit d'appoint supplémentaire dans une chambre double.

Bébés : les hôtels ne disposent pas ou d'un nombre limité de lits bébés qui ne peuvent faire l'objet de réservation et sont mis à la disposition des clients en fonction des disponibilités.

Les clients devront prévoir avant leur départ d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

Sauf précision contraire, le forfait aux îles du Cap Vert est en petit-déjeuner.

Modification des hôtels, circuits, autotours, délogement hôtels : il peut arriver qu'un organisateur technique soit amené à changer les hôtels ou les bateaux indiqués 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 l'organisateur technique devra fournir un service de la même catégorie que celle prévue initialement.

Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client.

Dans certains pays, le sens des circuits et autotours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes 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.

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires, et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestataires, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés.

E-VOYAGES ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels désagréments se produiraient.

## **ASSURANCE ANNULATION / RAPATRIEMENT**

E-VOYAGES n'a pas inclus dans le prix des forfaits une assurance bagages/assistance/rapatriement.

Lors de la réservation, nous proposons aussi une assurance annulation que le client choisit de souscrire ou non.

Celle-ci ne peut pas être rajoutée ou soustraite après la signature du contrat de vente.

En cas d'annulation, il vous appartient de vérifier que la cause de l'annulation est couverte par l'assureur, certains risques étant exclus.

Nous attirons votre attention sur le fait que les compagnies d'assurance retiennent pour date d'annulation celle du fait générateur de l'annulation et non celle de la réception de votre déclaration.

En cas de déclaration tardive, vous pourriez être amenés à supporter des frais d'annulation dont une partie seulement serait remboursée par l'assurance.

## **FORMALITES**

Il vous appartient de vérifier que vous êtes en règle avec les formalités de police, de santé ou de douane pour votre voyage, y compris lorsqu'il s'agit d'une croisière, des escales prévues.

Une autorisation parentale de sortie du territoire est exigée pour un mineur voyageant seul ou non accompagné de ses parents.

En tout état de cause, les enfants doivent être titulaires de papiers d'identité (CNI, ou passeport pour les pays hors de la communauté Européenne).

Pour les ressortissants étrangers, vous devez vous adresser au consulat du pays ou auprès des autorités compétentes.

Un passager qui ne pourrait embarquer faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les informations qui vous sont données n'ont qu'une valeur indicative, sous réserve de modifications par les autorités et ne concernent que les ressortissants français.

## **RESPONSABILITE**

Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales.

Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

## **RECLAMATION**

Les prestations concernant le transport, l'hébergement, la nourriture et les loisirs dépendent des différents prestataires de service du pays de destination.

Le client doit, dès son arrivée et au cours du séjour, signaler aux prestataires toute réclamation concernant une éventuelle non-conformité des prestations contractuelles et la faire consigner auprès de la direction de l'hôtel ou des prestataires locaux, afin de permettre la bonne exécution du contrat.

Après l'accomplissement du voyage et pour être prise en compte, toute réclamation éventuelle doit comporter tous justificatifs utiles en plus de la réclamation effectuée sur place.

Toute réclamation doit être signalée dans les meilleurs délais, par écrit, afin d'obtenir réparation au problème posé. Au cas où aucune solution satisfaisante ne serait trouvée, une réclamation devra être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. Pour être recevable, cette réclamation devra intervenir dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour, et être accompagnée de toutes les pièces justificatives nécessaires.

En cas de contestation de la réponse apportée par E-VOYAGES, le Souscripteur peut saisir le Médiateur Tourisme et Voyages ( [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) )

## **Conditions particulières mises à jour 15/10/2017**

**E-VOYAGES**, 5, rue Georges Desplas 75005 Paris. Tel : 01 43 37 00 55 [infos@e-voyages.fr](mailto:infos@e-voyages.fr)

SARL au capital de 15 244,90 euros RCS Paris 428 670 665 SIRET 428 670 665 000 10 Licence ATOU France – IM 075 100 295

Assurance responsabilité civile et Professionnelle : HISCOX 12 quai des Queyries – CS41177 – 33072 Bordeaux

Garantie Financière : GROUPAMA 7, rue du centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX