

# CONDITIONS DE VENTE

Mises à jour du 16/06/2020

	<b>MASSILIA VOYAGES OCEAN INDIEN</b> S.A.S au capital de 100.000,00 € RCS Marseille 834 312 068 APE 633Z - Immatriculation n°IM013180005 GIE ATOUT Garantie financière : APST - IATA : 20257974	
--	---	--

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE HORS VOLS SECS

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de forfaits touristiques ou de services de voyage proposées par l'agence Massilia Voyages Océan Indien sur le site [www.massiliavoyages.fr](http://www.massiliavoyages.fr).

Elles ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Elles tiennent compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien.

Elles sont complétées par les conditions de vente du fournisseur de chaque prestation. Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente.

### Information préalable

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, des conditions spécifiques au fournisseur de voyages concerné ainsi que du descriptif de la prestation choisie sur le Site internet.

Le client reconnaît également avoir pris connaissance, avant la confirmation de la réservation du séjour, du formulaire d'information standard sur les droits essentiels au titre de la directive européenne 2015/2302 transposée dans le code du tourisme et disponible à la fin des conditions générales (formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait et formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage (hors vols secs)).

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant et de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que l'Agence pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles figurant sur le Site internet, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, etc.

Le Site internet est mis à jour plusieurs fois par jour et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive. Certaines offres proposées sur le Site internet ont une date limite de validité : le client doit donc vérifier cette date.

## **1. PROCESSUS DE RÉSERVATION DE LA PRESTATION TOURISTIQUE**

- 1.1. Le Site Internet présente des prestations touristiques élaborées par différents fournisseurs référencés par Massilia Voyages Océan Indien, tels que tour-opérateurs, hôteliers, transporteurs (compagnie aériennes, compagnies de croisières, etc.) ou proposées par les centrales partenaires de Massilia Voyages Océan Indien pour les hôtels, l'aérien et le train.
- 1.2. Pour toute prestation proposée sur le Site, les conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyage concerné par la prestation réservée s'appliquent. Ces conditions comprennent des dispositions concernant notamment les modalités de paiement, d'annulations ou de modifications de réservations, de remboursement, les obligations des parties au contrat, la responsabilité.
  - 1.2. Afin de finaliser son contrat de vente, le client est adressé à l'agence physique Massilia Voyages Océan Indien située 12 rue Sainte Barbe 13001 Marseille. L'agence est donc l'interlocuteur vendeur du client, responsable de la bonne exécution du contrat au sens du Code du Tourisme.
  - 1.3. Le Site agit donc en tant qu'intermédiaire :
    - le client conclut donc un contrat avec l'agence physique Massilia Voyages Océan Indien.
    - les conditions de vente du fournisseur du voyage constituent un des éléments du contrat. Les conditions de vente des fournisseurs des prestations sont accessibles par un lien actif au moment de la réservation.

## **2. INSCRIPTION**

Le client formule ses demandes au moyen des formulaires de devis et de réservation en ligne qui lui confirmera le prix des prestations choisies.

Après confirmation par le Site internet, le client confirmera à son tour sa réservation et procédera au règlement intégral en ligne du prix de la prestation au moyen de sa carte bancaire ou se rendra dans l'Agence physique afin de régler sa réservation.

Le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques en ligne conformément aux articles L.221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation.

Le client recevra un mail de confirmation de la part du Site. Le formulaire de réservation confirmée correspond au contrat de voyage et comporte le descriptif de la prestation et ses caractéristiques essentielles, ainsi que le prix et les conditions d'annulation, de modification et d'assurance choisie par le client.

Les compagnies aériennes peuvent à tout moment exiger l'émission ou le paiement anticipé sans remboursement possible des billets inclus dans le forfait en cas d'annulation ou de modification. Dans ce cas, ou si le client exige l'émission anticipé de son billet, les conditions de modification ou d'annulation du forfait peuvent s'en trouver modifiées : Le Site informera le client dans le respect des dispositions du Code du Tourisme.

Les prestations proposées sur le Site internet sont mises à jour dès la communication effectuée par les fournisseurs ; la réservation ne peut être considérée comme définitive qu'après confirmation par l'Agence de voyages.

## **3. PRESTATIONS ET PRIX DES FORFAITS**

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués en temps réel lors de leur publication sur le Site.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire par personne, sur la base d'une chambre double, TTC, et sont libellés en euros. Ils doivent être confirmés par l'Agence de voyages au moment de l'inscription. Les prix sont calculés de façon forfaitaire selon le nombre de nuitées et non de journées.

Ils incluent les transports aériens, maritimes et terrestres, les transferts selon les indications des itinéraires, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions inscrites au programme et non mentionnées comme facultatives.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires et gratifications divers, les dépenses personnelles et les assurances facultatives bagages, annulation et assistance, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, le supplément dîner de réveillon ou occasion spéciale, les frais de visas, etc. le Site décline toute responsabilité pour les achats personnels sur place.

Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire la même pension.

Le paiement complet pour tous les titres de transport seuls, assurances et locations de voiture est exigé au moment de la réservation, selon les moyens de paiement mentionnés sur le Site.

#### **4. MOYENS DE PAIEMENT**

Le client procèdera au règlement intégral en ligne du prix de la prestation au moyen de sa carte bancaire ou se rendra dans l'Agence physique afin de régler sa réservation. Dans certains cas, le client a la possibilité de payer en 3 ou 4 fois ou au moyen de chèques-vacances.

##### **4.1. Paiement en 3 ou 4 fois**

Le client peut, dans certains cas, effectuer son paiement en 3 ou 4 fois dans les conditions précisées ci-dessous. Ce mode de paiement ne peut être utilisé que pour les paiements de forfaits touristiques.

Dans le cas où le dossier est éligible à ce mode de paiement et que le client a opté pour le paiement en plusieurs fois, le règlement sera soumis aux conditions générales de vente de l'organisme de financement disponible ci-dessous :

##### **Conditions générales du « paiement en 3 ou 4 X »**

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions de l'offre de contrat de paiement effectuée par Banque du Groupe Casino, Société Anonyme au capital de 34 649 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 434 130 423, dont le siège social se situe au 6 avenue de Provence à Paris (75009).

Le « paiement en 3 ou 4 X » permet à certains internautes clients du site marchand de payer leurs achats en trois ou en quatre fois (trois ou quatre mensualités) avec leur carte bancaire.

Conformément à l'article L.312-4 du Code de la consommation, l'offre de « paiement 3 ou 4 X » n'est pas soumise aux dispositions des articles L.312-1 et suivants du Code de la consommation notamment en raison du délai de remboursement ne dépassant pas trois mois et des frais négligeables qui y sont perçus au titre du présent contrat.

**1. Conditions tenant à l'emprunteur :** Le présent contrat est réservé aux particuliers (personnes physiques majeures) résidant fiscalement en France Métropolitaine et utilisant une carte bancaire Visa ou MasterCard pour le paiement de leur commande sur le site marchand. La durée de validité de la carte utilisée doit être postérieure à la date de la dernière échéance du « paiement en 3 ou 4 X ».

Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo et American Express ne sont pas acceptées.

## **2. Conclusion du contrat de « paiement en 3 ou 4 X » :**

Une fois que vous avez confirmé votre panier sur le site marchand, vous êtes redirigé sur la page « Choix du mode de paiement ». Afin de bénéficier du paiement en 4 X par carte bancaire de votre commande, cliquez sur le bouton « paiement en 4 X » par carte bancaire. Vous êtes alors dirigé vers la page internet relative au « paiement en 4 X » sur laquelle est affiché un récapitulatif détaillé de votre commande, le montant de chacune des 4 échéances à nous devoir, leur date de prélèvement et les frais négligeables associés. Vous pouvez également bénéficier le « paiement en 4X » en point de vente physiques du marchand.

La durée maximale entre le paiement de la première échéance et de la dernière est de 2 ou 3 mois selon l'offre choisie.

Le montant des frais négligeables perçus au titre du présent contrat sera d'un montant maximal de 1,59% pour le paiement en 3 fois et de 2,39% du montant total de la commande pour le paiement en 4 fois.

### **Détail des frais pour l'offre « paiement en 3 X »**

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur	TAEG
60 à 1.000 €	1,59%	19,18%	20,96%
1.001 à 1.500 €	1,49%	17,97%	19,53%
1.500,01 à 2.000 €	1,34%	16,15%	17,40%
2.000,01 à 2.500 €	1,15%	13,85%	14,77%
>2.500 €	0,99%	11,92%	12,59%

L'offre « paiement en 3x » est disponible exclusivement en point de vente physique du marchand.

### **Détail des frais pour l'offre « paiement en 4 X »**

Montant de la commande	Frais négligeables	Taux débiteur	TAEG
60 à 1.000 €	2,39%	19,18%	20,95%
1.001 à 1.500 €	2,19%	17,56%	19,05%
1.500,01 à 2.000 €	1,98%	15,88%	17,08%
2.000,01 à 2.500 €	1,70%	13,63%	14,51%
>2.500 €	1,48%	11,86%	12,53%

Lorsque vous choisissez de régler votre commande en « paiement en 4 X » par carte bancaire, vous devez confirmer ce choix par la technique dite du « double-clic » : c'est-à-dire, après avoir sélectionné le mode « paiement en 4 X par carte bancaire » sur la page mode de paiement du site marchand vous devez prendre connaissance des présentes conditions générales de « paiement en 4 X » et notifier votre acceptation électronique audit paiement et aux présentes conditions générales en cliquant sur le bouton « valider ».

Vous reconnaissez que le « double clic » associé à la reconnaissance sur la prise de connaissance des conditions générales valent consentement à contracter et constituent une acceptation irrévocable et sans réserve des présentes conditions générales. Votre contrat sera automatiquement archivé par Banque du Groupe Casino et vous pourrez y avoir accès sur simple demande écrite.

**3. Formation du contrat – Condition suspensive :** Banque du Groupe Casino se réserve le droit d'accorder ou de refuser le « paiement en 3 OU 4 X » dans un délai de 14 jours calendaires à compter de votre acceptation de l'offre de « paiement en 3 ou 4 X ». Le « paiement en 3 ou 4 X » sera définitivement accordé par Banque du Groupe Casino le jour où cette dernière vous aura informé de sa décision de vous accorder « paiement en 3 ou 4 X », soit le jour de la commande de la marchandise , après vérification notamment de l'absence d'impayé ou d'incident de paiement sur les autres comptes éventuellement détenus par vous auprès de Banque du Groupe Casino, ou d'inscription dans un fichier d'incident de paiement (FICP). En cas de refus de votre demande pour le « paiement en 3 ou 4X », vous pouvez solliciter la Banque du Groupe Casino pour un entretien à distance afin de faire valoir vos observations.

#### **4. Exécution du contrat :**

a) En validant la demande de « paiement en 3 X ou 4 X », vous demandez l'exécution immédiate du présent contrat sans attendre l'expiration du délai de rétractation tel que prévu à l'article 5 ci-dessous. Si vous exercez votre droit à rétraction, vous serez tenu au paiement proportionnel du service financier effectivement fourni.

b) En cas de défaillance de votre part dans les remboursements, Banque du Groupe Casino pourra exiger le remboursement immédiat du capital restant dû, majoré des intérêts éventuellement échus mais non payés. Banque du Groupe Casino pourra vous demander une indemnité égale au plus à 8% du capital dû. Si Banque du Groupe Casino n'exige pas le remboursement immédiat du capital restant dû, elle pourra exiger, outre le paiement des échéances échues impayées, une indemnité égale à 8% desdites échéances.

c) Banque du Groupe Casino pourra donner mandat à toute société de son choix dans le cadre de la gestion des appels de mensualités et ou de leur recouvrement, et notamment à la société Cdiscount SA.

Nous vous informons que Banque du Groupe Casino a mandaté la société Cdiscount SA, en sa qualité d'Intermédiaire en Opérations de Banque et Services de Paiement (IOBSP), à effet de procéder au nom et pour le compte de Banque du Groupe Casino, aux appels des mensualités dues au titre des présentes par transactions monétiques de paiement au travers de la carte bancaire fournie au moment de la conclusion des présentes.

**5. Rétractation de l'acceptation :** Conformément à l'article L222-7 et suivants du Code de la consommation, après avoir accepté le présent contrat, vous pouvez revenir sur votre engagement au moyen du formulaire détachable ci-joint, dans un délai de 14 jours calendaires à compter de votre acceptation des présentes conditions générales, en renvoyant par lettre recommandée avec AR ce formulaire détachable après l'avoir daté et signé. En aucun cas l'exercice de ce droit de rétractation ne donne lieu à un enregistrement sur un fichier.

Si vous avez exercé votre droit de rétractation vous vous engagez à régler la vente directement auprès de marchand dans les conditions et selon les modalités stipulées dans les Conditions Générales de vente du site.

**6. Information de l'emprunteur :** Toute information pourra, dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution des présentes, vous être adressée par Banque du Groupe Casino, par voie électronique.

**7. Preuve :** Les Parties conviennent que, sauf preuve contraire, toute donnée, fichier, enregistrement ou toute opération reçu(e) et/ou conservé(e) sur le site marchand ou sur tout autre support informatique ou électronique de Banque du Groupe Casino et marchand notamment à partir des

écrans de transaction ; ainsi que leur reproduction sur tout autre support, constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre vous et Banque du Groupe Casino.

#### **8. Collecte et Communication des informations – Partage du secret bancaire :**

a) Responsable de traitement : Les données personnelles collectées dans le cadre du « paiement en 3 OU 4X » le sont par Banque du Groupe Casino, qui est le responsable de traitement au sens de la loi 78-17 du 6 janvier 1976 (la « loi Informatique et Libertés ») et du règlement (UE) 2016/679 du Parlement et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (le « RGPD »).

b) Finalités des traitements de données personnelles et bases légales : Vos données personnelles sont traitées par la Banque du Groupe Casino à des fins :

- D'octroi et de gestion du crédit, les informations recueillies au titre du présent contrat étant obligatoires pour l'étude de votre demande et, le cas échéant, pour la gestion du crédit. A défaut de réponse complète, votre demande ne pourra être traitée ;
- D'évaluation du risque de crédit, ce qui est nécessaire à l'exécution du contrat passé entre vous et la Banque du Groupe Casino ;
- De traitement des données de cartes bancaires relatives au paiement, ce qui est nécessaire à l'exécution du contrat passé entre vous et la Banque du Groupe Casino. Nous vous informons à cet égard que ces données sont sécurisées par nos soins, conformément aux normes PCI-DSS en vigueur ;
- De prévention et de lutte contre les fraudes, ce qui constitue l'intérêt légitime de la Banque du Groupe Casino ;
- De recouvrement du crédit éventuellement consenti, ce qui constitue l'intérêt légitime de la Banque du Groupe Casino ;
- De lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires ;
- Si vous l'avez accepté, vos informations pourront être communiquées à des partenaires commerciaux à des fins de prospection et d'animation commerciale. Nous attirons votre attention sur le fait que vous pourrez retirer votre consentement à ce traitement à tout moment en vous adressant à notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse suivante : [dpobca@banque-casino.fr](mailto:dpobca@banque-casino.fr).

c) Profilage : Vos données personnelles sont traitées par la Banque du Groupe Casino à des fins d'évaluation du risque de crédit, par l'utilisation d'outils de profilage se basant notamment sur vos coordonnées et le type de produit ou de service dont le financement est envisagé ainsi qu'une vérification auprès du FICP.

d) Partage du secret bancaire : Dans le cadre de la gestion préventive du risque et de recouvrement, vos données personnelles pourront être communiquées aux établissements de crédit astreints au secret professionnel bancaire selon l'article L.511-33 du Code Monétaire et Financier et appartenant au Groupe de Banque du Groupe Casino (dont la liste des sociétés peut vous être communiquée sur demande), c'est-à-dire contrôlées par Banque du Groupe Casino, ou qui contrôlent Banque du Groupe Casino, directement ou indirectement, au sens de l'article L.233-3 du Code de Commerce.

e) Transferts en dehors de l'Union européenne : Vos données personnelles pourront également être communiquées à des prestataires et mandataires situés en dehors de l'Union européenne pour la gestion et l'exécution de la présente offre. La Banque du Groupe Casino s'assure préalablement à tout transfert de données personnelles en dehors de l'Union européenne d'être liée contractuellement avec ces prestataires et mandataires en vue d'apporter des garanties appropriées, notamment par le biais des clauses types de protection des données adoptées par la Commission européenne. Vous pouvez obtenir une copie de ces clauses types en vous adressant à notre délégué à la protection des données par email à l'adresse suivante : [dpobca@banque-casino.fr](mailto:dpobca@banque-casino.fr).

f) Durées de conservation : Vos données personnelles seront conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, jusqu'à l'extinction des délais de prescription de toutes les actions attachées à

la conclusion et l'exécution du contrat ou pour satisfaire, le cas échéant à toute obligation liée au traitement de ces données qui s'imposerait au Prêteur, en fonction de la durée la plus longue, soit cinq ans à compter de la fin de la relation contractuelle.

g) Incident de paiement : En cas d'incident de paiement, les informations vous concernant sont susceptibles d'être inscrites dans le fichier des incidents de de remboursement des crédits aux particuliers géré par la Banque de France.

h) Vos droits : Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition au traitement de vos données. Vous disposez également du droit de formuler des directives spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem. Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits par courriel à l'adresse [CRC@services.banque-casino.fr](mailto:CRC@services.banque-casino.fr), ou par courrier postal adressé à :

SERVICE CONSOMMATEUR – Banque Casino – 36 rue de Messines – 59 686 Lille Cedex 9, accompagné d'une copie d'un titre d'identité. En cas d'interrogations spécifiques liées au traitement et à la collecte de vos données, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse [dpobca@banque-casino.fr](mailto:dpobca@banque-casino.fr).

Vous disposez, en matière de données à caractère personnel, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

**9. Consommation – Médiation** : En cas d'interrogation de votre part, si les réponses qui vous sont données par votre interlocuteur habituel ne vous satisfont pas, vous pouvez adresser votre réclamation écrite au service consommateur : Banque du Groupe Casino Activité Paiement 4 X -120 quai de Bacalan CS 40090 33070 Bordeaux Cedex, en précisant impérativement qu'il s'agit d'une « réclamation sur le service de paiement en 4 X ».

Si un accord n'est pas trouvé, vous avez la faculté de vous adresser par courrier au Médiateur de l'ASF (Association française des Sociétés Financières), indépendant dans le cadre de sa compétence, au : 24 avenue de la Grande Armée, 75854 Paris cedex 17, et ceci sans préjudice des autres voies d'actions légales.

**10. Opposition au démarchage téléphonique** : Vous disposez du droit de vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)) si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection par ce moyen. Cette inscription est toutefois inopérante si vous êtes déjà client de Banque du groupe Casino.

**11. Garantie des dépôts** : En application des dispositions réglementaires en vigueur, l'établissement de crédit qui recueille vos dépôts est couvert par un dispositif agréé par les pouvoirs publics.

**12. Conditions diverses** : De convention expresse, la présente offre constitue pour le prêteur un titre à ordre transmissible par simple endossement. La créance inhérente à la présente offre est susceptible de titrisation. Dans une telle hypothèse, le prêteur pourra à tout moment transférer le recouvrement de sa créance en tout ou partie à un établissement de crédit ou la Caisse des Dépôts et Consignations, les emprunteurs étant informés par simple lettre.

**13. Autorité de contrôle** : Banque du Groupe Casino est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 et enregistrée à l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le N° : 07 028 160.

**14. Loi applicable** : les présentes conditions générales sont soumises à la législation française. Tout litige relatif aux présentes conditions générales est de la seule compétence des tribunaux Français.

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs clauses des présentes Conditions Générales deviendraient nulles suite à un changement de législation ou par décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité des autres clauses, qui elles resteraient applicables.

-----  
**BORDEREAU DE RETRACTATION « PAIEMENT EN 3 ou 4 X »**

A renvoyer uniquement si vous désirez renoncer à cette offre au plus tard dans les quatorze jours calendaires suivant votre acceptation, par lettre recommandée avec accusé de réception à :  
Banque du Groupe Casino Activité Paiement en 3 ou 4 X -120 quai de Bacalan CS 40090 33070  
Bordeaux Cedex.

Cette rétractation n'est valable que si elle est adressée avant l'expiration des délais rappelés à l'article "rétractation de l'acceptation" ci-dessus, lisiblement et parfaitement remplie. Je soussigné(e) ..... né(e) le ..... habitant à ..... (ville et code postal) déclare renoncer à l'offre de crédit de ..... Euros de Banque du Groupe Casino que j'avais accepté le ..... pour l'acquisition de ..... (produit) No de commande..... chez le site marchand .....  
Date : ..... Signature de l'emprunteur :

**(FIN DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE LIEES AU PAIEMENT EN PLUSIEURS FOIS)**

**4.2 Paiement en chèques-vacances**

Le client a, dans certains cas, la possibilité d'effectuer son paiement en chèques-vacances. Le paiement en chèques-vacances est possible en ligne <https://www.massilavoyages.fr/paiement-reservation.html> uniquement pour l'achat de prestations en France et à destination des pays de l'Union Européenne.

**5. RÉVISION DES PRIX**

La révision du prix des forfaits touristiques est soumise aux conditions de vente de chaque fournisseur communiqué au client lors de sa réservation et reportée sur le contrat de vente.

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

**6. PROMOTION ET VENTES DE DERNIERE MINUTE**

Des promotions et des ventes de dernière minute (VDM) sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation.

es clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions.

**7. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**



Le Site informe les clients ressortissants français ou européens qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Il appartient au client de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites pour le séjour sont en règle avec les formalités de police, de douane et de santé exigées pour la réalisation du voyage.

Il n'appartient pas au Site ou à l'agence de fournir ces informations ni d'interroger les clients sur leur nationalité.

Des informations générales sont disponibles sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée et de séjour dans chaque pays et les conditions sanitaires.

Les ressortissants étrangers non-européens ou non ressortissants de l'EEE doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité, afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie et en cours de validité.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646\*01 à télécharger sur le site : [https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do), ainsi que de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal signataire du formulaire.

Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

Il vous appartient de transmettre à l'Agence les coordonnées d'un contact sur le lieu du séjour du mineur non-accompagné.

En aucun cas, le Site internet ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le Site ne rembourse ni ne remplace ledit voyage. Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité - à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.).

## **8. DURÉE DU VOYAGE**

La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour. A certaines dates, les séjours de deux ou trois semaines sur vols spéciaux pourraient ne pas être disponibles à la vente, ou être proposés en nombre limité.

## **9. HOTELLERIE**

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur le Site résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, et ce, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en terme d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité du Site sera limitée conformément aux règles du Code civil. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

L'accès aux discothèques des établissements hôteliers est interdit aux personnes de moins de 18 ans. Une pièce d'identité peut être demandée.

La formule "All Inclusive" permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux. Le Site ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété.

Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont le Site ne pourra être tenue responsable en cas d'accident.

Les images affichées sur le Site sont fournies à titre d'illustration des prestations : Le Site ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le client (par exemple : image d'une chambre catégorie supérieure dans le descriptif produit alors que le client a réservé une chambre standard ; vue de la mer alors que la chambre est située ailleurs etc.).

## **10. TRANSPORT AÉRIEN**

### **LES CONDITIONS DE TRANSPORT SONT RAPPELÉES AU DOS DES BILLETS OU COMMUNIQUÉES EN MÊME TEMPS QUE SON ÉMISSION.**

Les conditions de transport ainsi que les conditions tarifaires de la compagnie sont consultables sur le site internet de chaque compagnie aérienne.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté du Site (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et peuvent être régis par le Règlement européen n°261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier au Site. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que le Site ait le temps d'en informer les clients.

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de

Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter au Site en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L211-17 du Code du Tourisme.

La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'inscription et au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement européen n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer le Site avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. Le Site ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. Le Site ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

Conformément à l'article L.224-66 du Code de la Consommation, en cas de non utilisation de votre billet d'avion, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais égale à 20% du montant remboursé, sauf en cas de demande déposée en ligne. Le remboursement des taxes en cas de non utilisation du billet est également possible en cas de vente de vols secs.

## **11. RECLAMATIONS**

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local du fournisseur de voyages avec lequel il a contracté ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à l'Agence Massilia Voyages Océan Indien dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

Après avoir saisi l'Agence et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont : Médiateur du Tourisme et du Voyage – BP 80303 – 75823 PARIS CEDEX 3.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.

## **12. BAGAGES-EFFETS PERSONNELS**

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées ; ces conventions peuvent également bénéficier à l'Agence en cas de mise en jeu de sa responsabilité. Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage.

Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées sur le Site. Cependant, une assurance peut être proposée par l'un de nos prestataires en matière d'assurances.

**IMPORTANT** : si vous suivez un traitement médicamenteux, conservez-le en cabine avec vous dans un bagage à main (avec ordonnances), ne le laissez pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec vous en bagage à main vos objets de valeur: appareil photos, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les nouvelles mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine instaurées depuis le 6 novembre 2006 ; lors des contrôles de sûreté, les passagers doivent présenter séparément un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cm sur 20cm, les flacons et tubes de 100ml maximum chacun).

### **13. RESPONSABILITÉ**

L'Agence est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités françaises compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées.

L'Agence et le fournisseur sont responsables de la bonne exécution des services prévus et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Dans le cas de forfaits touristiques ou de la vente de services isolés (exemple : location de voiture seule), la responsabilité ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du client, en cas de fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue en matière de vente de billetterie aérienne isolée (vols secs). Le Site internet ne pourra être tenu pour responsable de modifications de dates, d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport au retour, de la suppression ou modification d'une partie du programme provoqués par des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au client.

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.

Le Site internet ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

### **14. ASSURANCE**

L'Agence communique au client les conditions des assurances spécifiques annulation, assistance et rapatriement avant la confirmation de la réservation de voyage, au moyen d'un lien vers lesdites conditions que le client pourra imprimer.

Au plus tard au moment de l'inscription, le client pourra souscrire un contrat d'assurance spécifique selon deux options : Multirisques ou Annulation.

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire.

## **15. CONDITIONS D'ANNULATION**

### **a. Annulation du fait du client**

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le contrat de voyages n'est pas soumis à un droit de rétractation.

Toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée soit par téléphone au numéro de l'Agence dédiée figurant sur votre confirmation de voyage soit directement dans cette Agence et entraînera, quel que soit le voyage ou le séjour, sauf conditions spécifiques, des frais d'annulation indiqués dans le contrat ou les conditions de chaque fournisseur de voyages. En cas d'annulation de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas le cas échéant, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

### **b. Annulation du fait d'un fournisseur de voyages**

Si un fournisseur de voyages décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client en sera averti par tout moyen permettant d'en accuser réception. Si un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution se révèle impossible, il convient de se référer aux conditions spécifiques à chaque fournisseur de voyages quant au remboursement des sommes versées par le client et à l'indemnité d'annulation.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, le Site en informe le client :

- 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées mais le client ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

## **16. MODIFICATIONS DU CONTRAT**

Il convient de se référer aux Conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyages, qui font partie intégrante du contrat de voyage, en ce qui concerne les conditions de modifications de contrat.

### **a. Modifications par le client**

Un report de date ou un changement de destination est en général considéré comme une annulation (cf. Article 15). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus à l'Article 17. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

### **b. Modifications par un fournisseur de voyages**

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à un fournisseur de voyages au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu par l'Agence avec le client, le Site avertira le client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

## **17. CESSIION DU CONTRAT**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

En revanche, le client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus dans les Conditions de Vente du fournisseur.

## **18. DROIT APPLICABLE**

Les contrats conclus entre l'Agence et le client sont soumis au droit français.

## **19. ASSURANCE – GARANTIE FINANCIERE**

Massilia Voyages Océan Indien, SAS au capital social de 100 000 euros, dont le siège social est situé au 12 rue Sainte Barbe – 13001 Marseille, immatriculée au RCS de Marseille sous le n° 834 312 068, enregistrée auprès d'ATOUT FRANCE sous le n°IM013180005, Garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - Tél. : 01 44 09 25 35).

Massilia Voyages Océan Indien est titulaire de l'agrément IATA n°20257974

Massilia Voyages Océan Indien a souscrit auprès de la compagnie HISCOX N°HARCP0088265 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Massilia Voyages Océan Indien est membre du Réseau SELECTOUR.

Massilia Voyages Océan Indien est membre du Syndicat national « Les Entreprises du Voyage ».

## **20.FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD**

### **20.1 Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

L'Agence de voyages et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence de voyages et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolubles.  
*Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme*

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

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

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

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'une entité chargée de la protection contre l'insolvabilité.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'organisme de garantie si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.

Lorsque la réservation est faite auprès de l'Agence Massilia Voyages Océan Indien, le garant financier est l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - Tél. : 01 44 09 25 35).

*Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national*

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **20.2. Formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un service de voyage (hors vols secs)**

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Agence de voyages et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence de voyages et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolubles.  
Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

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

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

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

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'un organisme de garantie financière. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.



Lorsque la réservation est faite auprès de l'Agence Massilia Voyages Océan Indien, le garant financier est l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel) - Tél. : 01 44 09 25 35).

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20180705>