

# CONDITIONS DE VENTES

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme.

### **Article R211-3**

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 R211-3-1**

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 R211-4**

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 R211-5**

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 quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### **Article R211-6**

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 R211-7**

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 R211-8**

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 R211-9**

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 R211-10**

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 R211-11**

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 PARTICULIÈRES

### **PRÉAMBULE :**

Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées conformément à la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 (JO du 14 juillet 1992) et son décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994 (JO du 17 juin 1994), ainsi qu'à partir du décret n° 2009-1652 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Conformément à l'article R 211.14 du Code du Tourisme, la brochure (en ce les présentes conditions générales et particulières de vente) a vocation à informer les clients MARMARA préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Conformément à l'article R 211.17 du Code du Tourisme, MARMARA se réserve toutefois le droit d'apporter des modifications aux informations figurant en brochure telles que les informations relatives au prix et contenu des prestations de transport et de séjour proposées, à l'identité du transporteur aérien effectif ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

MARMARA s'engage en tout état de cause à communiquer à ses clients et aux agences de voyages les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure avant la conclusion du contrat et au plus tard, sur la facture-confirmation du contrat et leur recommande de se référer aux fiches produits qui font l'objet de mises à jour régulières.

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des conditions particulières de ventes et de toutes les informations relatives au voyage qu'il a choisi, notamment par la remise ou l'impression de la fiche produit.

### **1 - FORFAITS**

MARMARA propose à ses clients des forfaits comprenant le séjour et le transport sur des vols affrétés ou réguliers constituant un produit unique et indivisible, sauf exceptions limitativement prévues et décrites dans la présente brochure (nuits d'hôtels, "vols secs", etc.).

#### **1 / 1 - CIRCUITS, EXCURSIONS, VOYAGES EN GROUPE, SÉJOURS, HÔTELS, BATEAUX**

**a)** La durée du forfait est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport et la durée du séjour ou circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ainsi que la première et/ou la dernière journée soi(en)t intégralement consacrées au transport.

**b)** Restauration : à chaque nuit passée sur place correspond un petit déjeuner et un repas principal, en cas de séjour en demi-pension. Ces prestations de repas peuvent être fournies à l'hôtel où est assuré le séjour et/ou par le transporteur aérien.

Au sujet de la formule "tout compris", il convient d'apporter une précision importante d'ordre générale : cette formule n'implique pas pour autant que tout est gratuit donc seul le descriptif du séjour fait foi.

La pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie : logement, petit déjeuner et dîner.

Toutes les prestations type boissons qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée (voir pages "Bon à Savoir" - rubrique : Repas).

**c)** Pour les programmes qui combinent séjours, circuits, excursions, croisières, MARMARA se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu.

Pour tout séjour après une prestation de type circuit nécessitant un transfert entre le lieu d'arrivée du circuit et le lieu du séjour hôtelier, des frais vous seront facturés (vous renseigner à la réservation).

**d)** La réalisation d'un voyage ou d'un circuit est subordonnée à un nombre minimal de participants, l'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation sans indemnité, à condition que le client ait été informé au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ.

**e)** Des aléas éventuels (fêtes civiles ou religieuses, manifestations politiques, grèves, etc.) peuvent entraîner des modifications dans les visites ou les excursions, modifications dont MARMARA ne peut être tenu responsable.

**f)** La description des prestations hôtelières a été rédigée lors de l'édition de cette brochure. Des modifications ont pu intervenir entre-temps (équipements supplémentaires ou déficients). L'organisateur s'efforcera, dans la mesure du possible, d'en informer le client lors de son inscription ou avant son départ en cas de modification post-réservation.

**g)** MARMARA a repris les catégories officielles agréées aux hôtels et bateaux par les administrations locales (étoiles de 2 à 5), mais le nombre d'étoiles ne correspond pas nécessairement aux critères de classification européens (voir pages "Bon à savoir" - rubrique : catégorie d'hôtels).

**h)** Chambres/cabines individuelles, doubles, triples, quadruples et familiales : voir pages "Bon à savoir" - rubrique : types de chambres/cabines.

**i)** Chambres communicantes et demande spéciale :

Nous disposons dans certains établissements de chambres communicantes en nombre limité et dont l'attribution sera faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

Pour toute demande de chambre spéciale ou équipée (personne à mobilité réduite), merci de nous consulter au préalable.

**j)** Pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre. Il se peut qu'un hôtel classé dans une catégorie inférieure soit d'un même ou d'un meilleur standing qu'un autre d'une catégorie supérieure.

**k)** Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (repas pris dans la chambre, repas à la carte, room-service, etc.).

**l)** Les sports et structures d'animations varient d'un établissement à l'autre, consultez les pages de la présente brochure qui vous indiquent les activités proposées dans chacun d'entre eux. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, transats, matériel sportif, etc. soit insuffisant. Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement. La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine...) peut être fermée et certains travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et sont gérées par la direction de l'hôtel quand il ne s'agit pas d'un Club Marmara.

A noter que, dans le cadre d'une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement pratiqué.

**Important : les piscines ne sont pas surveillées.** Elles sont généralement accessibles de 9h à 19h, le reste du temps étant consacré à leur entretien.

**m)** Les mini-clubs, club-ado, junior club ou garderies ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessitent l'assistance particulière d'une personne ou d'une assistance spécifique. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe. Si ce nombre n'est pas atteint, les enfants sont intégrés aux activités existantes. L'âge minimum requis est de 4 ans dans les Clubs Marmara. Dans les Club Marmara, prévoir un jour de fermeture par semaine (se renseigner sur place).

**n)** Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection, mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée. La plupart des plages - même les plages dites "privées" - sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement et leur entretien ne dépend pas de la direction de l'hôtel.

**o)** Certaines durées de séjour peuvent faire l'objet de restrictions. En effet, sur les offres promotionnelles, MARMARA privilégie un quota de places.

**p)** Modification du séjour à votre demande sur place :

Pour tout retour différé ou départ anticipé, MARMARA privilégie la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réserve le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

A noter : nos tarifs sont négociés pour un certain nombre de chambres dans un hôtel. Il se peut qu'un tarif supérieur à la brochure vous soit facturé si les chambres contractées sont complètes.

Pour tout retour anticipé, le client devra régler le prix d'un vol simple + frais de gestion : 25 € par dossier.

En cas de changement de lieu de séjour, des frais de transferts vous seront facturés.

- Vous pouvez prolonger votre séjour, sous réserve de demande au minimum 48h avant la date de retour initiale et de disponibilité hôtelière et aérienne (extension calculée sur la base du tarif brochure). Frais de gestion : 25 € par dossier. Frais de modification de vol : 45 € par personne + prix de la semaine supplémentaire indiqué en brochure avec les suppléments.

- Si vous souhaitez changer d'hôtel après votre arrivée sur place (et en cas de conformité des prestations avec le contrat souscrit), vous seront facturées :

- au moins 2 nuits de "no-show" de la part de l'hôtel réservé

- et l'éventuelle différence de prix entre les deux hôtels (base : tarif MARMARA).

Dans tous les cas, si le séjour initial était à un tarif promotionnel, en sus des frais ci-dessus, sera facturé automatiquement le prix d'un vol simple et toute modification du contrat fera l'objet d'un protocole d'accord transactionnel engageant les deux parties.

## 1 / 2 - TRANSPORT

**a)** Décret n°2006-315 du 17 mars 2006 :

- Conformément au décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs sachant que les vols peuvent être des vols réguliers, affrétés, contractuels ou de fait (partage de code par exemple). Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou l'organisme de voyages, par tout moyen approprié, dès qu'il en aura connaissance.

- Dans la présente brochure, nous vous communiquons sur chaque destination les compagnies aériennes avec lesquelles MARMARA a un contrat de partenariat. Pour des raisons indépendantes de notre volonté, il se peut qu'une compagnie citée soit modifiée sans préavis. Pour toute information, consultez votre agence de voyages.

- En vertu de l'article 9 du règlement européen n°2111-2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en agences et sur le site internet suivant :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Information-aux-passagers-aeriens.html>

**b)** Nos vols étant la plupart du temps des vols affrétés, nos plans de vols (horaires et jours de rotation) ainsi que les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif et n'ont aucune valeur contractuelle. Ils sont susceptibles de modification, sans préavis et ce même après le départ des clients.

En cas de vol sec, il est donc impératif de re-confirmer les horaires de votre vol retour au moins 48 heures avant votre départ auprès de notre antenne locale dont les coordonnées figurent sur les documents de voyage.

Pour les clients en séjour, la confirmation est effectuée par nos représentants et les horaires sont affichés au plus tard la veille du départ sur les panneaux d'affichage situés dans le hall de l'hôtel de séjour.

**c)** MARMARA ne peut être tenu pour responsable des modifications tardives et sans préavis d'horaires, d'itinéraires ou de plan de vols (jour de rotation), des escales non prévues sur les plans de vols initiaux, du changement d'aéroport à l'aller et au retour qui peut se produire notamment à Paris (entre Orly et Roissy), des conditions climatiques ou de tout cas fortuit, notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité qui peuvent entraîner certains retards. Ces changements ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

D'une manière générale, en cas de modification des horaires et jours des vols internationaux, la responsabilité de MARMARA ne s'étend pas aux titres de transport pré ou post-acheminement achetés directement par le client, et ne pourront en aucun cas faire l'objet d'une demande de remboursement. MARMARA conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion de trois heures et recommande fortement à ses clients de réserver des titres de transport modifiables voire remboursables afin d'éviter le risque de perte financière.

MARMARA, en tant qu'organisateur du voyage, s'engage à faire de son mieux pour acheminer le passager et les bagages avec une diligence raisonnable et peut sans préavis, se substituer d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions, modifier ou supprimer les escales prévues en cas de nécessité.

**d)** L'organisateur se réserve également le droit, en cas de force majeure ou de remplissage insuffisant des vols au départ d'une ville, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix (autocars par exemple), sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé par les passagers.

**e)** En cas de force majeure entraînant un retour différé, l'organisateur n'assurera que les frais des prestations préalablement prévues donc le vol retour, à l'exclusion de tout autre frais et ce conformément à son obligation d'assistance. Les frais de prolongation de séjour et de post acheminement générés par la force majeure seront à la charge du client.

**f)** L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique le règlement intégral du prix du passage. De plus, la réglementation en matière de transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués.

**g)** Heure limite d'enregistrement (HLE) : toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 % tels que définis ci-dessous.

**h) La non-présentation à l'embarquement ou le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage, quelle qu'en soit la cause, entraîne l'application des frais d'annulation de 100 %. La responsabilité de MARMARA ne pourra être ni recherchée, ni engagée et relève en conséquence de la seule responsabilité du client.**

**i)** Vols secs : offres valables jusqu'à 60 jours avant le départ.

A noter : pas de prise d'option possible pour les vols secs.

**j)** En cas de perte du billet d'avion ou de modification de vol, des frais de dossier sont à régler sur place : 15 € (perte), 45 € (modification) sur vols affrétés.

## **2 - ANNULATIONS / MODIFICATIONS**

### **2 / 1 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute annulation émanant du client entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle elle intervient.

**a)** Promos 1<sup>res</sup> minutes et offres spéciales :

**100 % du montant total du voyage (quelle que soit la date d'annulation).**

**b)** Voyages sur vols affrétés de MARMARA :

- Plus de 60 jours avant le départ : 30 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 60 à 31 jours avant le départ : 60 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total du voyage.
- De 20 à 08 jours avant le départ : 50 % du montant total du voyage.
- De 07 à 02 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- Moins de 02 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**c)** Voyages sur vols réguliers ou autres que ceux affrétés par MARMARA :

Quelle que soit la date d'annulation, les frais d'annulation des billets d'avion seront supportés par le client, conformément aux conditions générales des compagnies aériennes concernées (nous consulter).

Conditions d'annulation particulières pour les voyages à destination de la Thaïlande :

- Plus de 60 jours avant le départ : 30 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 60 à 31 jours avant le départ : 60 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total TTC du voyage.
- De 20 à 09 jours avant le départ : 50 % du montant total TTC du voyage.
- De 08 à 03 jours avant le départ : 90 % du montant total TTC du voyage.
- Moins de 03 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC du voyage.

**d)** Pour tous les voyages :

En cas d'annulation avant le départ, vous devrez impérativement informer votre agence d'inscription et faire immédiatement votre déclaration d'annulation à l'assureur, si l'assurance option 1 ou 2 a été souscrite.

Les annulations ne pourront être acceptées par téléphone et devront être notifiées par lettre RAR ou par mail à l'agence de voyages.

La date retenue pour définir les délais d'annulation donnant lieu aux pénalités ci-dessus définies, sera celle de la réception de la lettre RAR ou du mail par l'agence de voyages. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

### **2 / 2 - MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

Le voyageur ne peut en aucun cas modifier ou écourter les prestations contenues dans son voyage, sauf accord préalable de MARMARA. De ce fait, les frais de modification resteront entièrement à sa charge sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficiées du fait de ces modifications.

Toute modification émanant du client entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle elle intervient.

**a)** Promos 1<sup>res</sup> minutes et offres spéciales :

**100 % du montant total du voyage (quelle que soit la date de modification).**

L'acheteur peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Frais de cession : 150 € par personne (conditions sur demande).

**b)** Forfaits sur vols affrétés de MARMARA :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- Moins de 30 jours avant le départ : toute modification intervenant à cette date sera considérée comme une annulation, selon le barème indiqué au paragraphe ci-dessus.

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. Les frais de cession sont de 60 € par personne (conditions sur demande).

Vous pouvez souscrire une assurance qui, dans les cas importants, couvre les frais d'annulation et de changement hors délais ; reportez-vous à la page assurances.

**c)** Vols secs sur vols affrétés de MARMARA :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 30 à 08 jours avant le départ : 60 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- De 07 à 02 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage.
- Moins de 02 jours avant le départ : 100 % du montant total du voyage.

**d)** Voyages sur vols réguliers ou spéciaux autres que ceux affrétés par MARMARA :

Quelle que soit la date de modification, les clients devront se conformer aux conditions générales des compagnies aériennes concernées (nous consulter).

Conditions de modification pour les voyages à destination de la Thaïlande :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne de frais de dossier, non remboursables.
- Moins de 30 jours avant le départ : toute modification intervenant à cette date sera considérée comme une annulation, selon le barème indiqué au paragraphe ci-dessus.

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.

- Jusqu'à 9 jours avant le départ : frais de cession de 60 € par personne, non remboursables.

- De 08 à 04 jours avant le départ : frais de cession de 100 € par personne, non remboursables.

- Moins de 04 jours avant le départ : plus de modification possible.

**e)** Pour tous les voyages :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que l'assurance, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

**f)** Une interruption de séjour, circuit, croisière et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ne pourront donner lieu à une demande de remboursement ou d'avoir d'aucune sorte.

### **2 / 3 - ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR**

Elle est régie par l'article R 211-12 du Code du Tourisme figurant ci-dessus.

### **2 / 4 - MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR**

Elle est régie par l'article R 211-11 du Code du Tourisme figurant ci-dessus.

Certaines informations contenues dans la brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage.

MARMARA s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations contenues dans la présente brochure. Les modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du décret n° 2006-315 du 17 mars 2006.

## **3 - PRIX ET RÉDUCTIONS / PAIEMENT**

**a) MARMARA propose le prix de ses voyages en TTC (taxes aéroport et frais de dossier : Espagne, Tunisie, Maroc, Turquie : 70 €, Egypte : 85 €, République Dominicaine : 220 €, Ile Maurice : 266 €).**

Les prix indiqués ne comprennent aucun des services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport le jour du départ et postérieurs à l'arrivée le jour du retour. Ils ne comprennent pas non plus les frais de formalités (administratives et sanitaires), les pourboires, les boissons (sauf mention écrite de notre part) ainsi que toute dépense à caractère personnel pendant la durée de votre voyage.

**Les 1<sup>res</sup> minutes sont des promotions :** annulation voir 2 / 1 a) ; modification voir 2 / 2 a) ; règlement voir 3 b).

Sur certains produits (vols, circuits ou séjours), MARMARA privilégie un certain nombre de places à un tarif promotionnel. Ce quota de places atteint, le tarif en vigueur porté sur la brochure sera appliqué. MARMARA ne pourra procéder au remboursement de la différence si un client achète la même prestation à des conditions tarifaires non promotionnelles.

De la même manière, à certaines dates (vacances scolaires, ponts, haute saison, etc.), nous pouvons être amenés à offrir des départs en supplément de ceux indiqués dans la brochure. Tant en vols réguliers qu'en vols affrétés, un supplément pourra être appliqué.

ENFANTS (selon l'âge, la date de retour faisant foi) :

- de moins de 2 ans n'occupant ni un siège d'avion, ni un lit d'hôtel : 90 % de réduction sur le prix du forfait adulte. Lit bébé, repas et autres prestations pris au cours du séjour feront l'objet d'un règlement direct par le client auprès de l'hôtelier.

- de 2 à 11 ans inclus : la réduction est valable à la condition que l'(les) enfant(s) occupe(nt) un lit supplémentaire dans la chambre avec 1 ou 2 adultes (selon les hôtels).

(Date de naissance à communiquer impérativement lors de l'inscription).

**A noter : les réductions s'appliquent sur le prix de base hors taxes aéroport et frais de dossier. Les différentes réductions ne sont pas cumulables entre elles et ne peuvent être accordées après inscription.**

**Important : aucune réduction applicable sur les promotions.**

**b)** Un acompte de 25 % du prix du voyage doit être réglé à l'inscription (**100 % pour les promos, promos 1<sup>res</sup> minutes et offres spéciales**).

Le solde doit être versé un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et ne pourra prétendre à récupérer les sommes déjà versées.

Pour les réservations intervenant moins d'un mois avant le départ, le règlement intégral des prestations est exigé.

## **4 - MODIFICATIONS ÉVENTUELLES DES PROGRAMMES ET DES PRIX**

### **4 / 1 - AVANT LE DÉPART**

**a)** Modification des programmes :

Les étapes de circuits, randonnées, excursions etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (déplacements officiels, manifestations culturelles, politiques, climat, etc.) à l'occasion desquels, les hôtels sont parfois réquisitionnés ou les destinations impossibles d'accès. De plus, les circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l'intégralité des visites étant cependant respectée dans la mesure du possible. La brochure étant imprimée longtemps à l'avance, les dates d'ouverture et de fermeture des hôtels ainsi que certaines des prestations peuvent être sujettes à des modifications. Il en est de même pour le jour du départ des avions, ce qui peut éventuellement entraîner une modification de prix.

Dans l'hypothèse d'une modification éventuelle de programme, MARMARA s'engage à informer l'agence de voyages du client le plus rapidement possible.

**b)** Modification et révision des prix :

**La présente clause est rédigée conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisibles sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision.**

Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés notamment en fonction des données économiques suivantes : redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité dans les ports et les aéroports.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente en répercutant intégralement la variation du montant des taxes et redevances.

Toutefois, dans l'hypothèse d'une modification éventuelle d'un élément essentiel du programme ou d'une hausse significative des prix, MARMARA s'engage à informer l'agence de voyages du client au plus tard 30 jours avant le départ.

Les clients auront alors la possibilité :

- soit de résilier leur contrat et d'obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à son agence de voyages par lettre RAR dans un délai de 7 jours à compter de la réception de la lettre par son agence informant le client des modifications,

- soit d'accepter la modification de voyages de substitution proposée par MARMARA et fixée par un avenant au contrat.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ.

Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restantes éventuellement dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu sera restitué avant la date de son départ, mais uniquement pour les séjours qui ne font pas l'objet de tarifs promotionnels.

#### **4 / 2 - APRÈS LE DÉPART**

Dans l'hypothèse où, après le départ, MARMARA se trouverait dans l'impossibilité d'exécuter un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, il s'engage à faire tout son possible pour proposer à ses clients des prestations de remplacement aux prestations prévues et à supporter intégralement le surcoût éventuel de ces nouvelles prestations. Si les nouvelles prestations étaient d'un coût inférieur à celles initialement prévues et réglées par le client, la différence de prix lui sera intégralement remboursée dès son retour. Le client ne pourra refuser les prestations de substitution qui lui seront proposées dans les conditions ci-dessus définies que pour des raisons valables.

Dans l'hypothèse où MARMARA serait dans l'impossibilité de proposer des prestations de remplacement et si le client était en mesure de les refuser pour des raisons valables, il sera proposé au client, sans supplément de prix, des titres de transport assurant son retour dans des conditions équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu qu'il aura librement accepté.

### **5 - RESPONSABILITÉ ET FORCE MAJEURE**

En aucun cas, MARMARA ne peut être tenu responsable du fait des circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable à l'acheteur.

Il a expressément convenu que les dommages-intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice consécutif, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat ne pourront excéder une somme égale au montant du forfait (directive européenne du 13/06/90, art. 5/2). Cette limitation contractuelle du montant des dommages et intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

Il est entendu que la responsabilité notamment des compagnies aériennes dont les services sont utilisés dans les forfaits de MARMARA, et de leurs agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport en conformité aux dispositions des conventions internationales en vigueur en la matière.

La notion de responsabilité civile (accident, incident, vol) variant de pays à pays suivant les législations, il est vivement conseillé aux clients de se garantir par une assurance individuelle.

### **6 - FORMALITÉS**

#### **6 / 1 - PIÈCE D'IDENTITÉ ET VISA**

• R ressortissants français (adulte, enfant et bébé) :

- **Espagne/Tunisie/Maroc** : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité (passeport obligatoire pour les vols secs Tunisie, Maroc et séjours à Fès).

- **Turquie** : passeport ou carte nationale d'identité valides plus de 3 mois après la date de retour (passeport obligatoire pour les vols secs). Pas de visa pour les séjours inférieurs à 3 mois.

- **Egypte** : passeport ou carte nationale d'identité valides plus de 6 mois après la date de retour (passeport recommandé). Le visa est obligatoire pour l'entrée dans le pays. La délivrance du visa facturé avant le départ et obtenu par nos soins à l'entrée du pays est un service proposé par Marmara (pour les détenteurs de carte d'identité, le visa sera apposé sur un formulaire spécifique sur place).

**Important** : les détenteurs de carte d'identité doivent impérativement se munir de 2 photos d'identité pour leur visa.

- **Egypte/Jordanie** : passeport valide plus de 6 mois après la date de retour. Le visa est obligatoire et obtenu par nos soins à l'entrée du pays.

- **République Dominicaine** : passeport ou carte nationale d'identité (uniquement pour les passagers voyageant sur vol direct au départ de France) en cours de validité. Carte de tourisme, valide 30 jours, incluse dans tous les forfaits et remise à l'aéroport de départ.

**Important** : une taxe de sortie du pays sera demandée par les autorités locales au retour (20 USD à ce jour, à prévoir en dollar et en espèce).

- **Ile Maurice** : passeport valide plus de 6 mois après la date de retour.

• R ressortissants d'autres nationalités :

Se renseigner auprès des autorités consulaires de son pays. Les démarches d'obtention de visa sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes.

#### **6 / 2 - LES MINEURS**

Tout enfant mineur doit posséder sa propre pièce d'identité (carte d'identité ou passeport). Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité autorisant la sortie du territoire.

Enfant mineur français muni d'une carte nationale d'identité et voyageant avec un seul parent (père, mère ou tuteur - titulaire de l'autorité parentale) ou une tierce personne majeure : se procurer obligatoirement une autorisation de sortie du territoire (se renseigner auprès de votre mairie).

MARMARA ne peut, en aucun cas, se substituer à la personne des parents ou gardiens des enfants mineurs.

En souscrivant un bulletin d'inscription pour un enfant mineur, les parents ou gardiens s'engagent à faire jouer leur police responsabilité civile et à dégager formellement MARMARA pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant son séjour.

#### **6 / 3 - VACCINATION ET SANTÉ**

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de santé nécessaires à la réalisation du voyage.

Le site du Quai d'Orsay fournit les renseignements sur les vaccins exigés pour chaque pays : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/cav-fiche-pays.php3>

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, MARMARA pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour.

En cas de maladie contagieuse, MARMARA se réserve le droit d'exiger soit le rapatriement, soit l'hospitalisation, soit l'isolement du client.

Il appartient aux femmes en état de grossesse de se renseigner des conditions de voyage possible qui varie selon les compagnies aériennes (consulter le document « Bagages »).

#### **6 / 4 - IMPORTANT**

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, carte d'identité, visa...). Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

La responsabilité de MARMARA ne pourra se trouver engagée dans le cas de l'inobservation de la réglementation.

## 7 - VALEURS ET BAGAGES

### 7 / 1 - VALEURS

N'emportez pas de valeurs et ne prenez que vos bijoux de vacances. Pendant votre séjour, nous vous demandons de ne pas laisser sans surveillance des valeurs ou des bijoux. Nous vous rappelons qu'en tant que tiers, nous ne pouvons intervenir dans un problème lié à la perte ou à la disparition d'objets, effets de valeurs ou de sommes d'argent, ceux-ci étant placés sous la seule responsabilité de leur propriétaire : c'est pourquoi nous conseillons aux clients de placer ces objets dans le coffre de l'hôtel. Nous ne saurions être tenus pour responsables des vols de valeurs ou de bijoux laissés sans surveillance. De même pendant les circuits, MARMARA ne saurait être responsable en cas de dommages, perte ou vol des effets personnels. Dans ce cas, n'emportez que des effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions spécifiques du voyage.

### 7 / 2 - BAGAGES

Nous vous conseillons de ne pas laisser dans vos bagages, confiés aux transporteurs, d'objets de valeurs, espèces, bijoux, appareils photographiques, caméscopes, clefs ou papiers d'identité, médicaments indispensables à votre santé.

Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

#### a) Poids maximum autorisé :

En fonction de la réglementation des compagnies aériennes, le poids maximum autorisé par personne (adulte et enfant), selon la destination, est de :

- Espagne/Tunisie/Maroc/Turquie/ Egypte : 15 à 20 kg (selon compagnies).

- République Dominicaine : 20 kg (XL Airways), 23 kg (Arkefly).

- Ile Maurice : 25 kg (Corsair), 23 kg (Swiss).

#### b) Excédents bagages, matériels particuliers :

- Pour tout excédent de bagages, les compagnies aériennes peuvent être amenées à facturer et à encaisser des frais d'enregistrement et de transport (par kg suppl.).

- De même, les compagnies aériennes peuvent appliquer des frais importants pour l'embarquement de bagages ou matériels particuliers (équipement de golf ou de plongée par exemple). Il est également à noter que l'embarquement de ce type de bagages est soumis à l'accord de la compagnie aérienne au moment de l'enregistrement (en particulier si le vol est complet, l'espace disponible en soute pouvant être réduit). Celles-ci considèrent que ces bagages fragiles, encombrants et parfois lourds, n'appartiennent pas à la classe des bagages traditionnels (sacs/valises) et ne sont donc pas prioritaires.

- Important : les compagnies aériennes peuvent indifféremment encaisser ces frais dans le sens aller et/ou dans le sens retour. Des frais peuvent aussi être facturés au client à l'arrivée si le matériel ne rentre pas dans le bus de transfert.

#### c) Responsabilité :

Les bagages confiés à une compagnie aérienne sont couverts par l'assurance de la dite compagnie à des conditions notifiées sur votre billet de passage. En cas de détérioration ou perte de bagages placés sous la responsabilité de la compagnie aérienne, une déclaration devra être faite aux autorités de l'aéroport dès la constatation du sinistre par la compagnie aérienne. La responsabilité de MARMARA ne saurait être engagée.

Lorsque les bagages sont placés sous la responsabilité de l'organisateur du voyage, à l'exclusion du transport aérien, le client devra, en cas de détérioration, perte, etc. faire une déclaration dans les délais impartis par la compagnie d'assurance de l'organisateur du voyage (voir conditions d'assurance).

## 8 - RÉCLAMATION

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par lettre RAR auprès de l'agence d'inscription.

Ils devront joindre à leur courrier tous les justificatifs concernant leur réclamation.

Nous recommandons fortement au client de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès du représentant MARMARA, toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte.

Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières (prix du forfait - prix des transports aériens).

Conformément à la Charte du Voyage du CETO (Association de Tour-Opérateurs), nous nous engageons à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de 4 semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être rallongé.

## 9 - CONDITIONS PARTICULIÈRES DU PLONGEUR

### 9 / 1 - SANTÉ

Le client s'engage à fournir un certificat médical de moins de 6 mois d'aptitude à la plongée sous-marine, qu'il soit affilié ou non à une fédération et à aviser le responsable du centre de plongée de tout problème de santé survenu depuis la délivrance du certificat. Si, sur place, il advenait au client un problème de santé susceptible de mettre en péril sa propre sécurité ou celle d'autrui, il appartiendrait au responsable de le soumettre à un examen médical et au besoin, de lui interdire, temporairement ou pour la durée du séjour, la pratique de la plongée.

### 9 / 2 - NIVEAU TECHNIQUE

Le client s'engage, avant le départ, à indiquer son niveau de plongée (brevet, nombre de plongées effectuées, carnet de plongée, etc.) et ce, sous son entière responsabilité. Si, sur place, le niveau indiqué dans les documents ne correspond pas à la réalité, le responsable se réserve le droit de proposer au client une mise à niveau (à ses frais) ou de lui refuser l'accès à la plongée.

### 9 / 3 - RÈGLES

Par sa simple participation aux activités du centre de plongée, le client en accepte les conditions de fonctionnement et s'engage à respecter l'intégralité des règles de plongée en vigueur (sécurité individuelle ou collective, horaires de rendez-vous établis, discipline de groupe, préservation de l'environnement) ou de toute décision prise par le responsable. En cas de non respect, le responsable pourra interdire au client de plonger, momentanément ou jusqu'à la fin du séjour.

### 9 / 4 - FORFAIT PLONGÉE

Le nombre de plongées compris dans le forfait est attribué à chaque client et n'est pas cessible. Il est donné à titre indicatif, en fonction des conditions optimales de fonctionnement du centre, en dehors de toutes raisons de force majeure indépendantes de sa volonté (conditions météo, restrictions locales, etc.).

### 9 / 5 - MATÉRIEL

Sauf conditions particulières stipulées à l'inscription, le forfait plongée comprend le prêt d'une bouteille, son gonflage (éventuellement le prêt d'un adaptateur, si la norme de sortie utilisée au centre est différente de celle couramment utilisée en France) et du lest nécessaire (plombs). En cas de perte de ce matériel par le client, le responsable pourra en exiger le remboursement sur place. Le client devra fournir tout l'équipement nécessaire à sa propre plongée, y compris les appareils de contrôle et son utilisation se fera sous son entière responsabilité. Si tout ou partie de cet équipement présente un défaut qui pourrait nuire à la sécurité, le responsable pourra en interdire l'usage. Si le client est dans l'impossibilité de remplacer l'équipement incriminé, il devra s'en procurer sur place et à ses frais, sinon l'accès à la plongée pourra lui être refusé. IMPORTANT : en cas d'interdiction ou impossibilité de pratique de la plongée (selon les paragraphes ci-dessus), le client ne pourra prétendre à un quelconque droit à remboursement ou un crédit de plongées pour lui-même ou une tierce personne.

#### **10 - ASSURANCES**

**Important : aucune assurance ou assistance n'est incluse dans nos voyages.**

**Pour votre sécurité, nous vous proposons 2 types d'assurances. Nous vous conseillons vivement d'y souscrire dès votre réservation (voir page assurances).**

**Dans tous les cas, il serait souhaitable que le client contracte avant son départ une assurance complémentaire auprès d'une compagnie française pour une durée égale à celle de son séjour.**

#### **11 - ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE**

Compagnie GENERALI FRANCE, Paris, Polices N° AH516100.

Garantie : tous dommages confondus : 15.250.000 € par année d'assurance.

#### **12- ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

En cas de contestation, le Tribunal du ressort de l'agence d'inscription est seul compétent.

#### **13- GARANTIE FINANCIÈRE**

Délivrée par l'A.P.S., 15, avenue Carnot 75017 Paris, montant : 9.497.036 € (06/2009).

**GROUPE MARMARA S.A.S. au capital de 4 200 000 €**

Licence d'Etat Lic 075 95 0298

RCS : Paris B 318 043 304 - Siret : 318 043 304 00043 - Membre de l'APS