

Conditions Particulières de Vente

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

1. Inscription

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

Ces devis vous sont adressés par voie électronique et ont une durée de validité limitée à 24h, sauf précision écrite de la conseillère. Au-delà de cette limite, les différentes composantes, prix et programme sont susceptibles de ne pas être maintenus. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, Au Cœur du Voyage pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Vous pourrez vous inscrire en paraphant et signant le devis, après avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente. Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Au Cœur du Voyage de ces documents accompagnés de votre engagement financier et sous respect de la durée de validité du devis. Un bulletin de commande vous est alors remis avec le montant de l'acompte. Toute inscription est ferme et définitive.

2/ Modalités tarifaires, de paiement et de facturation

2.1 – Modalités de paiement

L'envoi du bulletin de commande fait suite au règlement d'un acompte 35 % du montant total du devis pour tout voyage dont la date de départ est à plus de 35 jours, ou de la totalité du montant pour toute date de départ inférieure à ce délai. Au Cœur du Voyage confirmera la disponibilité des prestations demandées ou similaires dans les plus brefs délais. L'acompte ou le montant total versé ne saurait être remboursé qu'au motif d'impossibilité de fournir la prestation demandée ou similaire, à l'exclusion de tout autre motif.

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

Les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, visa, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable), les hausses carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées. Le montant de ces taxes ne pourra être modifié par Au Cœur du Voyage moins de 30 jours avant le départ.

2.2 Taxes

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

a) Règles particulières relatives à la modification des tarifs

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

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

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

Une révision de prix ne peut intervenir moins de 30 jours avant le départ. En application du décret R 211-8 du Code du Tourisme, les variations du coût de transport seront répercutées au prorata de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage réservé. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème d'annulation de Au Coeur du Voyage (article 4.2, ci-après).

b) Variation du taux de change

Certains contrats font l'objet d'ajustements de changes lors de la réservation auprès des prestataires. C'est ainsi que pour certaines destinations, le montant du devis pourrait être ajusté de la variation du taux de change au moment de la demande de réservation.

2.3 Conditions de paiement

2.3 a. Règles générales

Vous pouvez régler votre voyage par carte bancaire, chèque (exclusivement à plus de 35 jours de la date de départ), virement ou courrier. Le solde des paiements CB sera automatiquement débité, sans avis de notre part, à la date d'échéance citée ci-dessus. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via les sites internet de vente de voyages.

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

Pour un voyage à plus de 35 jours du départ :

- Au moins 35% d'acompte du montant à la réservation par CB, chèque libellé à l'ordre d'Au Coeur du Voyage et, dans la limite prévue par l'article L 112-8 du Code Monétaire et Financier, en espèces.
- Le solde au plus tard 35 jours avant la date de départ
- Frais de dossier (*non remboursables*) : 60 € / dossier (quelque soit le nombre de personnes)

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

- Paiement de la totalité du prix du voyage à la réservation par CB et, dans la limite prévue par l'article L 112-8 du Code Monétaire et Financier, en espèces (les chèques ne sont pas acceptés).
- Frais de dossier (non remboursables) : 60 € / dossier (quelque soit le nombre de personnes).

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

Des frais de « dernière minute » (non remboursables) de 50 € par dossier sont appliqués à moins de 15 jours du départ. En cas d'absence de règlement dans les délais indiqués ci-dessus, Au Coeur du Voyage se verra contraint d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée selon le barème de l'article 4 des présentes Conditions Particulières de Vente.

Dès votre paiement de l'Acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, Au Coeur du Voyage vous adresse, dès que possible et au plus tard dans un délai de 8 jours, une facture. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après. Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, nos conseillers se tiennent à votre disposition.

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

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

2.3 C. Assurances

Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription avec l'encaissement de l'Acompte ou de tout autre somme réglée par le client à la signature/validation du contrat de voyage (devis).

3. Formalités administratives et sanitaires

Vous devez vérifier avant votre inscription que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est bien en possession d'un passeport et/ou autre document (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du séjour.

Les conseillers de Au Cœur du Voyage vous délivreront ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Il appartient aux ressortissants des autres pays de se renseigner avant leur voyage sur les formalités administratives et sanitaires requises auprès des autorités compétentes.

Les clients de nationalité française doivent vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, exigés en vue de l'accomplissement de leur voyage, sont en conformité avec les informations fournies par nos soins. C'est pourquoi nous recommandons vivement à nos clients de vérifier toutes ces informations auprès des autorités concernées. Au Cœur du Voyage ne pourra d'aucune manière être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, avant ou pendant leur voyage.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à quelque remboursement que ce soit.

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

Dans le cas où Au Cœur du Voyage s'occupe du visa, les passeports sont à remettre au minimum 60 jours avant la date du départ pour nous permettre d'effectuer les démarches d'obtention. Les frais d'obtention par visa seront facturés par AU COEUR DU VOYAGE (*selon la destination*), auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'acheminement à votre domicile et/ou les frais consulaires (*prix du visa*) et/ou les frais de traduction du passeport. Toute demande de visa en urgence (*dans les 15 jours avant le départ*) sera facturée par Au Coeur du Voyage de 50 € à 200 € (*selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination*) en dehors des frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (*prix du visa*) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport.

Formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA : depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux Etats-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme de moins de 90

jours doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (*Système électronique d'autorisation de voyage*) avant d'embarquer pour les Etats-Unis.

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

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

3.2 Sécurité et risques sanitaires

Les conseillers d'Au Cœur du Voyage vous informent des conditions sanitaires et de sécurité de vos pays de destination. Nous vous invitons également à prendre connaissance des fiches pays correspondantes éditées par le ministère français des affaires étrangères et européennes (MAEE). Vous pourrez y accéder via le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs".

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

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

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

4.1 Modifications du fait du client avant le départ

Frais d'agence :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne
- Entre 30 et 21 jours du départ : 50 € par personne
- Entre 20 et 8 jours du départ : 80 € par personne

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

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

4.2 Annulation du fait du client avant le départ

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

4.2.a. Des frais de dossiers forfaitaires de 100€ sont applicables pour toute annulation de dossier ou de participant au voyage, en plus des frais mentionnés dans les sections 4.2b à 4.2f.

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

Hors période de vacances scolaires :

- Plus de 60 jours avant le départ : 12% du prix du voyage hors assurances par personne (*avec une retenue minimum de 200 € par personne*).
- De 59 à 31 jours avant le départ : 20% du prix du voyage hors assurances par personne (*avec une retenue minimum de 300 € par personne*)
- De 30 et 21 jours du départ : 40% du prix du voyage hors assurances par personne
- De 20 et 15 jours du départ : 60% du prix du voyage hors assurances par personne
- De 14 et 8 jours du départ : 75% du prix du voyage hors assurances par personne
- A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix du voyage hors assurances par personne
- Après le départ, les frais pour des modifications non autorisées par la société Au Cœur du Voyage sont à la charge intégrale du client, sans que celui-ci puisse prétendre à aucun remboursement pour les prestations qui n'auraient pas été utilisées.
- Les retards des départs ou des retours pouvant être causés en périodes d'intense trafic par le nombre des rotations des moyens des transports, et les nécessaires impératifs de sécurité, qui auraient des conséquences préjudiciables pour le client ne peuvent entraîner aucune indemnisation par la société Au Cœur du Voyage, à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue.

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

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

4.2.c. Prestations aériennes.

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

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

compagnies aériennes : taxe de solidarité, taxe sûreté sécurité environnement, surcharge carburant...

- En cas de vol en très haute saison (en décembre et en janvier) les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol régulier hors taxes sans garantie que le montant YQ que les compagnies aériennes incluent dans les taxes soit remboursé.

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

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

4.2.f. Dans le cas de séjours identifiés comme « **OPÉRATIONS SPÉCIALES UNIQUEMENT POUR PRESTATIONS TERRESTRE** », toute demande d'annulation par le Client d'un séjour vendu dans le cadre de « opération spéciale », quelle que soit la date à laquelle elle intervient, sera facturée à hauteur de 100% du prix du voyage hors assurances.

4.3 Précisions complémentaires

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

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

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

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

En cas de non-présentation à l'Aller sur un vol régulier, Au Cœur du Voyage ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet Retour. Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité.

Au Cœur du Voyage fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aérien restent à la charge du client. Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non présentation du client lors du départ initialement prévu (*nuits d'hôtels, repas*). Si une arrivée tardive devait engendrer pour Au Cœur du Voyage des frais supplémentaires (*tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert*) ces frais resteront à la charge du client.

Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande, a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ.

5/ Transport

5.1 Aérien

5.1 a. Informations générales

Au Cœur du Voyage communique le nom et les horaires du transporteur aérien dès l'inscription et

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

5.1 b. Modifications horaires / responsabilité du transporteur

Pour l'exécution des voyages, Au Cœur du Voyage fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du passager, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de Au Cœur du Voyage n'est pas engagée en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés

5.1 c. Femmes enceintes

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

5.1 d. Mineurs

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

5.1 e. Bagages

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

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

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

5.2 Re-confirmer des retours

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

6/ Prestations terrestres et hébergements

6.1 Conditions de l'offre

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

6.2 Classification de l'Hôtel

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

6.3 Modification des hôtels, circuits, délogement hôtels

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

6.4 Les types de chambres

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

6.5 Les activités proposées lors du séjour

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

6.6 Bébés

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

6.7 Photos et illustrations

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

7/ Assurances

Au Cœur du Voyage SAS recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriement sanitaires etc. Nous proposons une gamme adaptée à ces besoins et vous invitons à prendre connaissance des modalités, tarifs et exclusions en consultant les descriptifs ci-dessous ; Nos conseillers sont à votre disposition pour toute information complémentaire.

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

NB : APRIL intervient pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et

une franchise indiquée au tableau des montants de garanties. La prime d'assurance, frais de visa, frais d'inscription ainsi que les frais d'annulation à plus de 30 jours du départ ne sont en aucun cas pris en charge.

8/ Responsabilité

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

9/ Réclamations

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

10/ Informatique et Libertés

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

11/ Information complémentaire

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

12/ Révision des conditions de vente

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. AU COEUR DU VOYAGE se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les ses conditions de vente à tout moment et sans préavis (*cependant les conditions de vente n'ont pas d'effet rétroactif*)

AU COEUR DU VOYAGE

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

Société par actions simplifiée au capital de 221000€ - Licence IM077110003, RCS Paris 529 181 430 NAF 7911Z
Agence garantie par Hiscox – Assurance RCP0089915 (*Garanties dommages corporels matériels et immatériels consécutifs ou non - montant de 750 000 €*) et bénéficie d'une garantie financière de l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE (A.P.S.) 15, Avenue Carnot 75017 Paris.

La notion de responsabilité civile (*accident, incendie, vol, etc...*) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

Conditions particulières mises à jour le 15 novembre 2017