

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE CARCLUB

## VOYAGES REMY BENTZ

SARL au capital de 250 000€ - IM 057 100015  
Siège social : 3 rue de l'Europe 57370 PHALSBOURG  
- Tél. 03243722 - Fax. 0387242649  
[www.voyages-bentz.fr](http://www.voyages-bentz.fr)  
Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot –  
75017 PARIS – Tél : 0144092535  
Assurance RCP : MMA 129219049, 158 GrandRue  
67703 SAVERNE

## CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Voyageur auprès de VOYAGES REMY BENTZ en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site [www.voyages-bentz.fr](http://www.voyages-bentz.fr)

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation. Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

## FORAITS TOURISTIQUES

Les voyages que nous vous proposons sont des forfaits touristiques, vendus à un prix tout compris. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ni référence à des opérations de promotion ultérieures ne sera admise au retour du voyage. Certains voyages sont assurés par des partenaires de l'agence VOYAGES REMY BENTZ.

## ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET COMMANDE

Nos conditions particulières de vente, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de VOYAGES REMY BENTZ, par un non professionnel ci-après dénommé le Client ou le Voyageur. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par VOYAGES REMY BENTZ. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de VOYAGES REMY BENTZ.

## LES CARACTERISTIQUES DES VOYAGES

Celui-ci comprend au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non d'un nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'étend :

Du jour du départ à partir de l'heure de convocation

Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée. Aussi, nous vous demandons de considérer que sur certains voyages, le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour même si votre départ est prévu très tôt le matin ou très tard le soir. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez si possible une prise de rendez-vous le lendemain de votre retour.

## FORMATION DU CONTRAT

La brochure, le dépliant, le contenu du Site [www.voyages-bentz.fr](http://www.voyages-bentz.fr) et toute autre offre faite au consommateur concernant la destination de son choix complètent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du Tourisme et communiquée au Client sous la forme d'un devis ou d'un programme, préalablement à la conclusion du contrat de vente. Préalablement à la conclusion du contrat de vente l'acheteur doit attirer l'attention du Vendeur sur tout élément déterminant son choix, sur toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour de son choix. Le contrat est réputé conclu lors de l'accord du Client et/ou la signature par VOYAGES REMY BENTZ et le Client et la remise du chèque d'acompte par le Client, dans un délai de 7 (jours) ouvrés à compter de sa date de conclusion. A défaut, le contrat sera annulé du fait du Client.

## CAS PARTICULIERS

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation d'handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par l'acheteur ou son représentant légal lors de la rédaction du bulletin d'inscription. En vertu de son obligation de conseil, VOYAGES REMY BENTZ se réserve la possibilité d'apprécier l'inscription ou non du/des voyageurs concernés(s.). Le programme délivré au Client à titre d'information préalable mentionne si le voyage est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le cas des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement signalé par écrit au moment de la réservation afin d'informer nos équipes d'accueil et les compagnies aériennes soumises à des normes de sécurité très strictes. En l'absence de cette information au moment de la réservation, CarClub ne pourra garantir le départ. Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, CarClub se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettrait pas un tel voyage. Les personnes placées sous tutelle ou curatelle ont l'obligation lors de leur inscription de faire état de leur placement : pour les sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur et les personnes sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne désignée par le juge des tutelles.

## LES PRIX

Tous nos prix sont indiqués par personne en euros et TTC (€.) Ils ont été établis à la date du 01/01/2018. Conformément au régime de la TVA sur la marge applicable aux forfaits touristiques, nos contrats et factures ne mentionnent pas la TVA. Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix : Les dépenses à caractère personnel Les frais de visa et de vaccination Les assurances voyages Les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non incluses 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 potable Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

## MODALITES DE RESERVATION SUR LE SITE, PAR TELEPHONE OU PAR MAIL

Le Client choisit la Prestation de son choix et reçoit son descriptif préalable.

Le Client prend connaissance des informations demandées et le renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.

Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC communiqué.

Le Client accepte les Conditions Particulières de Vente et valide définitivement sa commande.

Le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 3 ci-dessous.

VOYAGES REMY BENTZ adresse au Client un récapitulatif de la commande comportant les caractéristiques essentielles de la Prestation achetée et constituant le contrat de voyage. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, VOYAGES REMY BENTZ ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique.

Le délai pour confirmer définitivement une commande est de 72 heures, le statut de la réservation passe donc de "en cours de confirmation" à "validé".

**Absence d'un droit de rétractation :** En vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr/>

## MODALITES DE PAIEMENT

**Acompte :** Le vendeur reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à 30 % du prix total du voyage.

**Solde :** Sans relance de la part de VOYAGES REMY BENTZ, le solde du voyage devra être effectué au plus tard 8 semaines avant la date de départ. La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet par l'acheteur.

**Commande passée moins de 8 semaines avant le départ :** En cas d'inscription à moins de 8 semaines avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.

**Commande passée moins de 35 jours avant le départ :** Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur en mains propres.

**Moyens de Règlements :** Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

**Quels sont les moyens de paiement :** Le Client peut effectuer son règlement : par carte bancaire française, suisse, ou belge (Carte Eurocard/Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ; en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur ou par chèque.

**Par cartes bancaires :** Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur sans frais.

**Garantie :** Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, VOYAGES REMY BENTZ, considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. VOYAGES REMY BENTZ, sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations selon les présentes Conditions de Vente

**Par chèque :** A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

**Par espèces :** Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale de 1.000 € maximum par commande.

**Par chèques vacances :** VOYAGES REMY BENTZ accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de la Communauté Européenne à hauteur de 30% de la somme totale du dossier, ce qui correspond à l'acompte. VOYAGES REMY BENTZ n'accepte pas les Chèques Vacances pour le paiement des billets vols secs (billets négociés) et parcs à thèmes disponibles sur le site Internet. Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite du solde restant à payer dans la limite de 30% du montant restant dès lors qu'il règle au préalable sa commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, VOYAGES REMY BENTZ, procédera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances, déduction faite des 3% prélevé par ANCV. Les chèques Vacances sont à faire parvenir à : VOYAGES REMY BENTZ Département comptabilité client 14 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBOURG

**Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques ANCV :** Le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse indiquée ci-dessus. Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les noms et prénoms du titulaire de la Commande.

## REVISION DU PRIX

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

Coût du transport, lié notamment au coût du carburant et autres énergies. Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

Taux de change en rapport avec le contrat Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, VOYAGES REMY BENTZ se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % à moins, VOYAGES REMY BENTZ informera le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 7 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 20 jours avant le départ.

Devise de référence : Dollar U.S converti à 1€ = USD 1.20 (Valeur en date du 1 janvier 2018.)

## CESSION

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard sept jours avant la date de départ du voyage.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant. Si le forfait cédé comporte un transport non modifiable ou non remboursable, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la société, seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, certaines sociétés facturent des frais supérieurs au prix du contrat de transport initial. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables. Le cédant ou le cessionnaire sont

tenus d'acquiescer solidairement les frais minimums suivants :

- Plus de 40 jours avant le départ : 100€ par personne
- De 40 jours à 20 jours avant le départ : 120€ par personne
- De 20 jours à 8 jours avant le départ : 140€ par personne
- Du 7<sup>o</sup> jour au départ : 160€ par personne

Dans tous les cas, si les frais de cession sont supérieurs aux montants susmentionnés, il sera dû à VOYAGES REMY BENTZ le montant exact supporté par VOYAGES REMY BENTZ sur présentation des justificatifs correspondants.

Frais de cession spécifiques :

Pour tous les voyages identifiés comme offres spéciales, toute demande de cession à 7 jours ou plus, du départ, faite par le client au bénéfice d'un tiers, dans le cadre de ces opérations dites spéciales, il sera facturé des frais à hauteur de 180 euros et ce, quelle que soit la date à laquelle cela intervient.

## MODIFICATION DU CONTRAT DE VENTE

Toute modification du fait de l'acheteur entre l'inscription à l'un de nos voyages et son départ implique la perception par VOYAGES REMY BENTZ des frais de dossier d'un montant de 35€, outre le coût supplémentaire des nouvelles prestations commandées. Tout report de date sera considéré comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription et entraînera des frais selon le barème ci-dessous.

Toute modification du fait de l'acheteur en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait de l'acheteur ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

### Annulation ou modification du fait de VOYAGES REMY BENTZ :

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à VOYAGES REMY BENTZ, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, VOYAGES REMY BENTZ avertira le Client le plus rapidement possible et proposera au Client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

Le client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

- Dans les 3 jours pour toute modification à plus de 30 jours avant le départ
- Dans les 2 jours pour toute modification entre 30 et 15 jours du départ
- Dans les 24 heures pour toute modification entre 14 jours et moins du départ.

En l'absence de réponse du voyageur dans les délais fixés ci-dessus, il sera considéré avoir accepté la modification proposée.

Si des éléments essentiels du contrat doivent être modifiés après le départ, le client ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée en dédommagement n'est pas appropriée.

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé, conformément aux dispositions légales en vigueur portées à votre connaissance, et l'ensemble des sommes versées vous seraient restituées dans un délai maximal de 14 jours outre les pénalités miroir dues conformément aux dispositions de l'article R.211-10.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances exceptionnelles ou événements imprévisibles : événement climatique ou catastrophes naturelles (phénomène météorologiques tels que cyclones, inondations...), guerres civiles, émeutes, épidémies, interdictions posées par les autorités locales, nationales ou internationales... pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyages ; cette liste n'étant qu'indicative.

**Annulation pour nombre insuffisant de participants :** VOYAGES REMY BENTZ peut être amené à annuler un départ programmé si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard dans le descriptif de nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours. Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au prix en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

### Nombre maximum de participants :

Le nombre maximum de participants peut être précisé dans nos offres de voyages.

### Annulation du fait de l'acheteur :

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

Notification d'une annulation par le Client :

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus bref délais à votre compagnie d'assurance ainsi qu'à VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse ci-après : 14 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBURG

### Annulation de voyage dès lors que les titres de transport ne sont pas émis :

Au plus tard 15 jours avant la date de départ, vous êtes informés que les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

De ce fait, en cas d'annulation du fait de l'acheteur, le montant total des titres de transport émis serait intégralement dû par l'acheteur et facturé en conséquence.

### Annulation des prestations terrestres et autres services :

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément du barème fournisseur (ci-dessous) : Une somme de 100€ sera facturée en sus de ceux du fournisseur à l'acheteur au titre des frais de gestion du dossier d'annulation quelle que soit la date d'annulation.

Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.

### Barème des frais d'annulation - Voyages en autocars :

- Plus de 30 jours avant le départ : 35€ au titre des frais d'annulations
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant des prestations en fonction du cas
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant des prestations en fonction du cas
- De 7 à 3 jours avant le départ : 75% du montant des prestations en fonction du cas
- Entre le 2<sup>e</sup> et le jour du départ : 100% du montant des prestations en fonction du cas

Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.

Ces frais d'annulation peuvent être couverts, à l'exclusion des frais de dossier, par une assurance facultative.

### Barème des frais d'annulation - Voyages par avion ou croisières :

- Plus de 30 jours avant le départ : 80€ au titre des frais d'annulations
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant des prestations en fonction du cas
- De 20 à 16 jours avant le départ : 50% du montant des prestations en fonction du cas
- De 15 à 8 jours avant le départ : 75% du montant des prestations en fonction du cas
- Entre le 7<sup>e</sup> et le jour du départ : 100% du montant des prestations en fonction du cas

Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.

Ces frais d'annulation peuvent être couverts, à l'exclusion des frais de dossier, par une assurance facultative.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES :

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion de la vente. Elles concernent les nationaux français ou les ressortissants d'un autre état membre de l'Union Européenne ou d'un état parti à l'accord sur l'Espace économique européen. Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). Nous pouvons être amenés à vous faire signer, une attestation, au titre l'obligation d'information à nos charges concernant certaines destinations particulièrement sensibles.

Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

VOYAGES REMY BENTZ attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité.

Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de votre voyage. Veuillez signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone. En cas de non transmission de vos modifications, VOYAGES REMY BENTZ, ne peut être tenue pour responsable.

L'acheteur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leur représentant légal (Nom - Prénom - Date de naissance) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage.

VOYAGES REMY BENTZ ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non accompagnés.

Depuis le 1er janvier 2014, la durée de validité de la carte nationale d'identité est passée de 10 à 15 ans pour les personnes majeures (plus de 18 ans). Attention : Certains pays n'acceptent pas la prolongation de la validité et d'autres n'ont pas officiellement transmis leur position quant à leur acceptation de la carte nationale d'identité en apparence périmée mais dont la validité est prolongée de 5 ans comme document de voyage.

De façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom (passeport ou CNI en cours de validité). Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Si le mineur voyage avec l'un de ses parents ou une personne titulaire de l'autorité parentale, celle-ci doit justifier soit du lien de filiation soit de l'exercice de l'autorité parentale (livret de famille ou acte de naissance).

Certains pays imposant des modalités spécifiques pour les mineurs, il convient de vérifier préalablement les documents demandés, sur l'espace dédié du ministère des affaires étrangères (rubrique « conseil aux voyages ») et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant. A compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est établie pour les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale. Car'Club ne peut accepter l'inscription à un de ses voyages d'un mineur non accompagné. En conséquence, Car'Club ne peut être tenu pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non-accompagné serait inscrit, à son insu, sur l'un de ses voyages. Un passager qui ne pourrait pas prendre part au voyage faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Car'Club ne peut en aucun cas être tenu responsable de l'observation par le client de ses obligations, notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement, le débarquement ou le passage d'une frontière. De plus, Car'Club ne pourra en aucun cas supporter les frais supplémentaires en résultant.

**Risques sanitaires :** VOYAGES REMY BENTZ vous informera sur les formalités sanitaires obligatoires éventuelles à effectuer pour le pays de destination choisi.

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>. Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires. Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

## TRANSPORT

Le transport est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des

retards indépendants de la volonté de l'agence de voyage, qui conseille à son Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour. VOYAGES REMY BENTZ 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 Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, 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. Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus sont communiqués dans le descriptif du voyage, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

**Place dans l'autocar :** Sauf pour les personnes ayant choisi de régler le supplément pour occuper les rangées 1 à 2 (sous réserve de disponibilité), les places sont attribuées dans l'ordre d'inscription. Elles ne sont pas garanties et nous nous réservons le droit de modifier sans préavis l'attribution des places en cas de nécessité.

**Prix des transports aériens :** Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire. Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site :

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/air-safety-list_en.pdf)

## CARNET DE VOYAGE

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique, en temps utile avant le début du voyage. Ponctuellement, ils peuvent être retirés dans nos locaux ou adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. VOYAGES REMY BENTZ, ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure.

Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par VOYAGES REMY BENTZ doivent être obligatoirement imprimés et conservés par l'acheteur. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. VOYAGES REMY BENTZ ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage aux prestataires concernés.

**Lieu et horaire de départ :** VOYAGES REMY BENTZ garantit votre prise en charge depuis la ville retenue à l'inscription. La liste des villes de départs possibles figure dans votre brochure Car'Club. Le choix sur cette liste est libre jusqu'à 30 jours du départ. Passé cette date, il est limité aux seules villes situées sur l'itinéraire défini à cette date et emprunté par les véhicules, qu'il vous faudra alors rejoindre par vos propres moyens et à vos frais. Le lieu précis de convocation ainsi que les horaires de départ et de retour vous seront communiqués lors de la remise de votre carnet de voyages. Les horaires sont fournis à titre indicatif et pourront être écourtés ou allongés en raison du trafic, des conditions météorologiques. Il faut donc considérer les premiers et derniers jours de votre voyage comme étant réservés au transport entre votre ville de départ et votre lieu de séjour. Sauf mention contraire écrite, les passagers sont priés de se

présenter, pour des raisons liées à la sécurité du transport, 15 minutes avant le départ du voyage figurant sur leur titre de transport.

**Perte ou vol du carnet de voyage :** En cas de suppression du courrier électronique contenant le carnet de voyage, l'acheteur doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau carnet puisse lui être renvoyé.

**Pré et post acheminements :** Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou d'annulation ou un retard des transports.

**Informations avant le départ :** Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage. L'acheteur doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

Non présentation au départ : Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de VOYAGES REMY BENTZ, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

VOYAGES REMY BENTZ ne pourrait être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par VOYAGES REMY BENTZ même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. VOYAGES REMY BENTZ, met tout en œuvre pour proposer à l'acheteur des assurances couvrant ce risque. Ainsi en cas de non présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services.

**Responsabilité en cours de transport aérien :** Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport sont régies par les dispositions des Convention de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

## BAGAGES

**Bagages enregistrés :** Le bagage maximum admis est de 1 bagage en soute et 1 bagage à main par personne. Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes. Tout dépassement est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration et l'adresser au transporteur. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

**Bagages en cabine :** D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

**Valeurs et bagages :** Nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport. Dans le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur (déclaration spéciale d'intérêt). Nous ne pourrions pas être tenus pour responsables des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs dans les hôtels. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité du vendeur sera limitée conformément aux règles du Code civil.

## INFORMATIONS DIVERSES

**Femmes enceintes :** Certains organisateurs peuvent refuser l'inscription à un voyage à une femme enceinte. VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable de cette décision.

Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse

s'assurer de sa possibilité de voyager. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

**Enfants :** Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'inscription. Les réductions enfants éventuelles s'appliquent uniquement si les limites d'âge ne sont pas atteintes au jour du retour. Les réductions enfants éventuelles sont valables pour l'enfant partageant la chambre de 2 adultes.

**Excursions :** Nos séjours comportent parfois un programme d'excursions facultatives vous permettant d'agrémenter votre voyage par la visite des principaux monuments et sites touristiques environnants. Leur réservation et règlement devront être effectués sur place, en euros (sauf avis contraire). Les tarifs d'excursions indiqués dans la présente brochure ne vous sont communiqués qu'à titre indicatifs et ne sont pas contractuels. Ils sont sujet à modifications, notamment en fonction du nombre de participants. En cas d'un nombre insuffisant de participants (habituellement moins de 25), une excursion peut être annulée. Seules les excursions et soirées facultatives proposées dans ce catalogue engagent notre responsabilité.

**Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, auto tours :** L'Agence peut être contrainte de changer les hôtels ou les bateaux de croisière et l'ordre des circuits ou les étapes des autours prévus sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Le Client en sera avisé au préalable et les prestataires lui fourniront un service dans une catégorie similaire ou supérieure à celle proposée initialement. Dans certains pays, l'organisation des circuits et auto tours peut ponctuellement être modifiée mais 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 le déroulement des excursions. VOYAGES REMY BENTZ ne peut en être tenue pour responsable.

## LES TYPES DE CHAMBRES

**Classification de l'établissement hôtelier :** Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier ou sa catégorie 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 internationales. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent principalement de notre connaissance des établissements.

Prise de possession et libération des chambres : Il est d'usage de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas VOYAGES REMY BENTZ ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence par l'hôtelier.

**Les chambres individuelles :** Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont parfois moins spacieuses, moins confortables, voire moins bien situées que les autres chambres. Le nombre de chambre individuelle est limité à 4 chambres par voyage et le supplément demandé peut faire l'objet d'un supplément lorsque ce quota de 4 chambres est dépassé.

**Les chambres doubles :** Elles disposent le plus souvent de deux lits simples, plus rarement d'un lit double.

**Les chambres doubles à partager :** Sauf mention contradictoire, au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément chambre individuelle à tout acheteur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager si possible une chambre double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu sera remboursé à l'acheteur dans les meilleurs délais. A l'inverse, les annulations pouvant survenir à n'importe quelle date, le supplément pourra être demandé à tout moment, même en cours de voyage. Si, pendant le voyage, la personne devant partager la chambre (ou vous-même), revenait sur ce choix, et qu'elle qu'en soit la raison, les 2 parties devront s'acquitter du supplément chambre individuelle. L'impossibilité du partage d'une chambre ne constitue en aucun cas un motif valable d'annulation du voyage. Cas particulier des voyages bénéficiant de l'avantage «

chambre individuelle »\* : Dans le cas d'une inscription en chambre à partager dans le cadre de cet avantage\* si aucune autre personne du même sexe n'a émis le souhait de partager sa chambre, vous serez hébergé en chambre individuelle, sans avoir à régler le supplément.

En cas de refus de votre part de partager avec la personne proposée, avant le départ, le supplément chambre individuelle sera dû. Si, pendant le voyage, la personne devant partager votre chambre et si vous refusez la nouvelle personne proposée, le supplément chambre individuelle sera dû. Dans le cas où aucune autre personne de même n'aurait émis le souhait de partager sa chambre, Car'Club prendra en charge le montant du supplément chambre individuelle.

\*Avantage valable pour une inscription à plus de 30 jours du départ sur un voyage identifiable grâce aux logos « avantage chambre individuelle ».

**Les chambres triples et quadruples :** Il s'agit en général d'un ou deux lits d'appoint (souvent pliants) dans une chambre double. L'espace peut s'en trouver réduit. Compte tenu de cette situation, certains clients pourraient préférer réserver en cours de voyage une chambre double plus une chambre individuelle. Dans ce cas, ils devront acquitter auprès des hôteliers le supplément pour la chambre individuelle et ne pourront prétendre à aucune indemnisation de la part de l'organisateur.

## LES REPAS

Les repas sont précisés sur l'offre préalable. Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

**Demi-pension :** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.

**Pension complète :** Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

En voyage organisé en groupes, les repas sont réservés pour l'ensemble des participants. Le choix et la variété des menus font l'objet de la plus grande attention de nos équipes lors de la préparation des voyages. En cas d'allergie alimentaire ou de régime alimentaire particulier, nous vous recommandons de consulter votre agence de voyage préalablement à votre réservation. Selon la destination, nous ne pouvons garantir le remplacement systématique d'un menu ou d'un plat. Toute demande de changement ou de mise en place de menus personnalisés ou individualisés doit faire l'objet à titre exceptionnel d'une demande préalable et pourra donner lieu à un supplément de prix. Nous rappelons que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. Dans certains pays les règles d'usage ne sont pas forcément les mêmes qu'en France et les restaurateurs ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérales payantes vous seront proposées.

**Nourriture des bébés et jeunes enfants :** VOYAGES REMY BENTZ invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée par l'hôtelier, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons ou fournir des chaises hautes. Elle sera à régler par le client sur place avant le départ.

## ACTIVITES, LOISIRS

Certaines activités proposées par les hôtels ou établissements de séjours peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants. Il est demandé aux parents de surveiller attentivement leurs enfants.

**Excursions facultatives non compris dans nos voyages :** Certaines excursions qui peuvent vous être proposées localement peuvent être potentiellement dangereuses pour les néophytes.. Nous nous demandons de choisir vos excursions avec discernement. En fonction de vos capacités, aptitudes et bien sûr de votre condition physique. La responsabilité de VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être engagée pour toute activité achetée localement par le Client et non incluse dans le contrat.

**Avertissement :** Il est interdit d'acheter les produits illicites : Objets contrefaits, stupéfiants, peaux d'animaux protégés par la convention de Washington. En outre, il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, de sites historiques ou appartenant au patrimoine du pays visité. Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement, que ce soit en France ou à l'étranger. Veuillez consulter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr> .

## PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

VOYAGES REMY BENTZ, s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## RESPONSABILITE ET RECLAMATIONS

VOYAGES REMY BENTZ apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via l'organisateur du voyage et son représentant local mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le Client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le Client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

VOYAGES REMY BENTZ est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de VOYAGES REMY BENTZ ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme ne pourra excéder trois fois le prix du séjour payé par le 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.

VOYAGES REMY BENTZ ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

VOYAGES REMY BENTZ ne pourra être tenu pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou les navires ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par l'acheteur lui-même sous sa propre responsabilité. VOYAGES REMY BENTZ ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

Le client est invité à faire constater sur place dès que possible au représentant nommé et identifié de l'organisateur ou du transporteur les motifs des dysfonctionnements constatés. Conserver toutes les preuves originales (attestations, factures, justificatifs photographiques etc.). [contact@voyages-bentz.fr](mailto:contact@voyages-bentz.fr)

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prise en considération par VOYAGES REMY BENTZ, dès lors que l'acheteur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place.

Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de VOYAGES REMY BENTZ seront prises en compte. Les questionnaires marketing de type « confiez-nous vos impressions » ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne seront pas traités à ce titre. Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et

ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

**Recours à la médiation :** Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). : M.T.V - BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17  
La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne. En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

**Preuves :** Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durables conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

**Validité des clauses :** Le fait que VOYAGES REMY BENTZ ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## GARANTIES PROFESSIONNELLES

Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot – 75017 PARIS – Tel : 0144092535  
Assurance RCP : MMA 129219049, 158 Grand Rue 67703 SAVERNE

## ASSURANCES VOYAGE – DROIT DE RETRACTATION

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie 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.

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. VOYAGES REMY BENTZ a négocié pour vous et votre famille, avec son partenaire ASSUREVER, des formules d'assurance vous permettant d'être couverts avant votre départ en cas d'annulation et pendant votre séjour.

Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou assistance/rapatriement avant la conclusion de la vente.

L'acheteur d'un voyage touristique dispose d'un délai de rétractation d'une durée de 14 jours pour renoncer à son achat dès lors qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat que celui qui lui a été vendu. Dans ces conditions, l'Agence remboursera la prime sans frais et pénalités.

Cependant, les assurances souscrites, notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables.

Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant les sinistres garantis par ces contrats. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ces contrats dans un délai de 14 jours (calendaires) à compter du jour de votre réservation et nous procéderons alors au remboursement de la pris d'assurance.

Assurance rapatriement : assistance et bagages  
Annulation et bagages : annulation « toutes causes justifiées » et bagages

Multirisques : Rapatriement – Annulation, interruption de séjour, perte de bagages, retard de transport, Voyage de remplacement, responsabilité civile, individuel accident

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse

mail suivante : [contact@voyages-bentz.fr](mailto:contact@voyages-bentz.fr). Le demandeur sera tenu de justifier de son identité. Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par VOYAGES REMY BENTZ n'hésitez pas à appeler le 03 87 24 37 22.

## LOI APPLICABLE :

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français.

## SERVICE RELATION CLIENTELE :

Conformément au Code du Tourisme, en cours de voyage, lorsqu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, nous vous invitons à saisir sans délai notre représentant local afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la suite du séjour. Aucune réclamation introduite plus de 2 ans après le voyage ne sera traitée. Car'Club s'engage vis à vis du client uniquement sur les prestations vendues. Ne sauraient engager la responsabilité de Car'Club :

-toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Car'Club ;  
-toute modification des prestations à l'initiative du client.

A votre retour, toute réclamation éventuelle doit être adressée dans le mois suivant le retour du voyage concerné. L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjectif ou personnel ne sera prise en compte.

Après avoir saisi le service relations clientèle et à défaut de de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) Les consommateurs résidant au sein de l'Union européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>

VOYAGES REMY BENTZ © 2020

Les conditions spécifiques suivantes peuvent également s'ajouter aux Conditions Particulières de Vente qui précèdent :

## CRUISIÈRES

### OBLIGATIONS DES PASSAGERS :

L'acheteur d'une croisière auprès de VOYAGES REMY BENTZ est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes.

Il devra s'engager à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les dispositions de la compagnie de croisière, de VOYAGES REMY BENTZ ou des réceptifs locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée.

L'acheteur sera tenu pour responsable de tous les dommages que VOYAGES REMY BENTZ pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées.

En particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements, les dommages occasionnés à d'autres clients ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels VOYAGES REMY BENTZ pourrait être soumise du fait de la faute de l'acheteur par les autorités portuaires, douaniers, sanitaires ou autres les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

**Pouvoirs du Commandant de bord (ci-après « le Commandant ») :** Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers. Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage". Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à

septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

## RESPECT DES HORAIRES EN ESCALE

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

**Excursions effectuées au cours des croisières :** Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être sujets à modification aussi bien pour des circonstances extérieures (telles que, par exemple, des conditions atmosphériques défavorables.) En fonction de la nature particulière de certaines excursions, il est possible que certaines ne soient pas accessibles aux personnes handicapées. Cette interdiction vous sera précisée à bord par le bureau des excursions.

## MODIFICATION D'ITINERAIRES ET D'HORAIRES

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière. En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

## RESPONSABILITE DES CLIENTS

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

**Enfants / Mineurs :** Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement. Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

## POURBOIRES / CAISSES DE BORD

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord

## LES TYPES DE CABINES (SUR LES CRUISIÈRES)

Les cabines dites « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour. Les cabines avec hublot (ou cabines extérieures dites sabord) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles. Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont

souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

VOYAGES REMY BENTZ © 2020

Signature client