

Conditions Générales et Particulières d'utilisation et de vente de AMORE MONDO®

AMORE MONDO® est une agence de voyages, constituée sous la forme d'une Société à Responsabilité Limitée (SARL) au capital de 7500 Euros, immatriculée au RCS de Saint-Pierre (Ile de la Réunion) sous le n° 838 483 683 et dont le siège social est sis 190, route de la Ligne Paradis 97410 Saint-Pierre. Elle est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours (Atout France) sous le numéro de Licence : IM97418003. Conformément à la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et à son décret d'application n°94-490 du 15 juin 1994, AMORE MONDO® justifie de la Garantie Financière apportée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 Avenue Carnot, 75017 Paris, France. AMORE MONDO® a souscrit une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie d'assurance de HISCOX Europe, Underwriting Limited, 19 Rue Louis Le Grand, 75002 Paris, France. AMORE MONDO® exerce l'activité réglementée d'Agence de Voyage et de Tour Opérateur, code APE 7911Z.

AMORE MONDO® a développé un site Internet accessible à l'adresse URL "www.amoremondo.com" (ci-après le Site) permettant de consulter ses offres, ainsi que de réserver et de commander en ligne des services de voyages (notamment vente de forfaits touristiques, réservation de billets d'avion, de train, réservation de prestations d'hébergement, location de voiture, assurances voyages, objets liés aux voyages). Les présentes Conditions d'Utilisation et de Vente sont accessibles de manières permanentes et reproductibles à partir du Site dans l'onglet « Conditions de Vente ». L'acheteur reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente de la société AMORE MONDO®. Les présentes conditions de vente sont constituées : des Conditions Particulières de Vente de la société AMORE MONDO®, et ; des Conditions Générales de Vente régies par le Code du Tourisme (art. R 211-5 à R 211-11).

A. CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

I. Acceptation des Conditions Particulières de Vente

Ces conditions particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci-après dénommé « le Client ») auprès de AMORE MONDO®. Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par AMORE MONDO®. 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 sont susceptibles de s'appliquer. La mention « j'ai lu et accepte les conditions générales et particulières de vente », devra être copiée de la main du client sur le bulletin d'inscription au format papier. Tout client qui s'inscrit à un voyage reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales et particulières de vente et de celles du fournisseur de la prestation réservée et les accepte dans leur intégralité. En cas de contradiction entre les Conditions générales et/ou particulières de Vente et le contrat conclu entre le client et l'agence, les dispositions du contrat prévaudront. Certaines offres proposées sur le Site ont une date limite de validité : le client doit donc vérifier cette date. Par ailleurs, certains moteurs de recherche continuent parfois le référencement d'anciennes pages du Site contenant des offres dont la date limite de validité est expirée : le client ne doit pas tenir compte de ces anciennes offres. Ces Conditions Particulières de Vente s'appliquent à toute réservation de voyage effectuée auprès de AMORE MONDO®. Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Avertissement : Rappel des termes de l'article L 313-1 du Code Pénal : « L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende ». Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société ou à l'adresse contact.amore.mondo@gmail.com. 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 la réservation. Dès lors, la réservation entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de AMORE MONDO®. Les dispositions des articles L.211 - 1 et suivants du Code du Tourisme s'appliquent aux conditions générales de vente. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de AMORE MONDO®.

II. Définitions et Objet

- **Client(s) :** Désigne les personnes physiques ou morales ayant préalablement conclus avec AMORE MONDO® un Contrat.
- **Forfait touristique :** Désigne la prestation fournie par AMORE MONDO® : Résultant de la combinaison préalable d'au moins 2

Opérations portant sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ; Dépassement 24 heures ou incluant une nuitée ; Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme. Puisque les services de voyage peuvent se combiner de multiples et diverses façons, il y a lieu de considérer comme des forfaits toutes les combinaisons de services de voyage qui présentent des caractéristiques que les voyageurs associent habituellement aux forfaits, en particulier lorsque des services de voyage distincts sont combinés en un produit de voyage unique, dont la bonne exécution relève de la responsabilité de l'organisateur. Il devrait être indifférent que des services de voyage soient combinés avant toute prise de contact avec le voyageur, à la demande de celui-ci ou conformément à son choix. Les mêmes principes devraient prévaloir, que la réservation ait été faite auprès d'un professionnel dans un point de vente physique ou en ligne conformément à la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du conseil du 25 novembre 2015.

- **Partenaire ou Prestataire ou Fournisseur :** Désigne tout tiers fournisseurs de prestations de Services, notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les transporteurs maritimes, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances sélectionnés par AMORE MONDO®.

- **Prestation :** Désigne toute prestation de services proposées sur le Site, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voiture, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service.

- **Prestations d'hébergement (séjour seul) :** Désigne la réservation d'une chambre d'hôtel ou la vente d'un séjour dans un établissement d'accueil et d'hébergement n'entrant pas dans le cadre d'un Forfait touristique.

- **Prestations hors Forfait (activités) :** Désigne la réservation ou la vente isolée d'un ou plusieurs Services n'entrant pas dans le cadre d'un Forfait touristique, à l'exclusion de la vente isolée d'une Prestation d'hébergement.

- **Service(s) :** Désigne l'ensemble des services de voyages mis à la disposition des Utilisateurs, par AMORE MONDO® à savoir notamment la fourniture de billets d'avion, de billets de trains, de services de prestations d'hébergement, de services de location de voiture, d'avions, de villas, de résidences, de services de souscription d'assurances relatives aux prestations de voyages, la fourniture de Forfaits touristiques, ou tout autre service fourni par AMORE MONDO® ou les Partenaires.

- **Durée :** La durée des voyages est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour du retour. Par conséquent, il est expressément rappelé que le jour du trajet consacré au départ et le jour du trajet consacré au retour sont inclus dans la durée du voyage mentionnée dans l'offre ; la première et/ou la dernière nuit sont donc généralement écourtée(s) par les transports, ce qui ne pourra donner lieu à aucune indemnisation. Une nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres, généralement entre 16 heures et 10 heures le lendemain.

- **Site :** Désigne le site Internet de AMORE MONDO® accessible à l'adresse URL : "www.amoremondo.com".

- **Utilisateur ou Vous ou le Client :** Désigne tout utilisateur, personne morale ou physique, du Site qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par un Utilisateur auprès de AMORE MONDO®. Les présentes Conditions Générales et Particulières d'Utilisation et de Vente fixent les conditions techniques, juridiques et financières dans lesquelles les Utilisateurs accèdent aux Services du Site afin de consulter le catalogue de AMORE MONDO®, ainsi que de réserver ou commander notamment les prestations suivantes :

- Forfait touristique, prestations packagées ;
- Billet de train et billet d'avion, transport seul ;
- Location de chambre d'hôtels, séjour seul ;
- Location de véhicules ;
- Location de bateaux, avions, villas, résidences touristiques ;
- Souscription de contrat d'assurance complémentaire des services susvisés.

S'agissant des Prestations hors forfait, le client déclare avoir pleinement connaissance que AMORE MONDO® n'intervient qu'en qualité de mandataire, de sorte qu'elle ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution par les Partenaires de leurs prestations telles qu'elles résultent des conditions générales et particulières de vente qui leur sont propres. Les prestations hors forfait ne sont pas visées par le code du tourisme qui ne s'applique qu'aux seuls forfaits (packagés).

III. Responsabilités & Assurances

Responsabilités : AMORE MONDO® est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités françaises compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées. Dans le cas de forfaits touristiques, la responsabilité du vendeur de la prestation touristique est définie à l'article L.211-16 de Code du tourisme et ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du client, en cas du fait d'un tiers ou en cas de force majeure. Hors forfaits touristiques (par exemple, location de voiture seule), la responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue, conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme. La responsabilité de l'Agence de voyages peut être limitée par celle de ses propres prestataires par l'application de conventions internationales, notamment pour le transport aérien, les conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999 (article L211-16 du Code du Tourisme).

Imprévus : Nos itinéraires sont établis plusieurs mois à l'avance. Il peut donc arriver, au moment de votre départ, qu'un site, un monument, un musée ne puisse être visité comme prévu par suite d'une fermeture pour rénovation ou d'une modification du jour et des horaires de visite. Également, un changement de fréquence des vols intérieurs peut faire modifier le circuit initial. Dans la mesure du possible, nous vous informerons de ces modifications de dernière minute, modifications dont nous ne pourrions être tenus pour responsables. Les imprévus climatiques (neige, grêle, tempêtes ou autres) pouvant directement ou indirectement nous obliger ou vous obliger sur place à modifier le parcours, les horaires ou la succession des étapes du voyage ne donneront lieu à aucun recours. De même, AMORE MONDO® ne pourra être tenu pour responsable d'aucune modification ou annulation de programme du fait de grèves, manifestations, émeutes, faits de guerre, attentats, catastrophes naturelles de tous ordres, épidémies et leurs conséquences. Si du fait des événements exceptionnels cités ci-dessus, un retour anticipé devait avoir lieu pour assurer la sécurité des voyageurs, aucun remboursement ne pourrait intervenir. Les frais que pourraient générer de telles situations seront à la charge du client. Concernant les voyages de nature spécifique liés à des manifestations sportives ou culturelles, AMORE MONDO® décline toute responsabilité en cas de modification ou d'annulation de la programmation de ces événements sportifs ou culturels du fait des organisateurs (raisons climatiques, politiques ou économiques). AMORE MONDO® ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (pas de duplicata possible).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article formalités), au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à AMORE MONDO® tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à AMORE MONDO®, incidents techniques extérieurs à AMORE MONDO®, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus 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, parking...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité

administrative. AMORE MONDO® se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

- Perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage.

En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte). Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées ; ces conventions peuvent également bénéficier à l'Agence en cas de mise en jeu de sa responsabilité. Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage. Aucune assurance bagages n'est incluse dans les prix des prestations proposées sur le Site. Cependant, une assurance peut être proposée par l'un de nos prestataires en matière d'assurances. Nous vous conseillons de garder vos affaires les plus précieuses et de premières nécessités avec vous ; si vous suivez un traitement médical, conservez-le en cabine avec vous dans un bagage à main (avec ordonnances), ne le laissez pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec vous en bagage à main vos objets de valeur: appareil photos, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine.

- Incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

- Modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés dans ce catalogue peuvent être inférieurs aux standards français. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations. Nous ne saurions être responsables de ces écarts.

Il est expressément précisé que le défaut d'utilisation par le client d'une prestation commandée (non présentation au départ d'un vol ou d'un tronçon de vol, défaut d'enregistrement à l'hôtel, etc.) constitue une annulation le jour du départ et la totalité du prix des prestations commandées restera due par le client, même si ce défaut d'utilisation résulte d'un retard de pré-acheminement à l'organisation duquel AMORE MONDO® n'a pas collaboré, d'un cas indépendant de la volonté de le client, ou du fait d'un tiers.

AMORE MONDO® vous rappelle quelques règles essentielles de prudence :

- Les objets de valeur et l'argent doivent être déposés impérativement au coffre de l'hôtel. AMORE MONDO® n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objets de valeur avec soi.

- Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients.

- Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (comme les tortues) de poissons (comme les requins), du corail, de coquillages ou de crustacés. L'achat de ces produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales. De même il est rappelé que l'importation d'articles de contrefaçon est sévèrement punie par les Douanes Françaises.

AMORE MONDO® prend le plus grand soin pour s'assurer que les prestations achetées sur le Site seront exécutées dans les meilleures conditions possibles. Le client doit également prendre toute disposition pour permettre à AMORE MONDO® d'exécuter ses obligations, notamment en lui fournissant des informations exactes et en l'informant par écrit (contact.amore.mondo@gmail.com) de tout changement qui pourrait intervenir dans ces informations (identité, coordonnées, etc.). Le client est informé que, sans préjudice des stipulations des présentes, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure. Le cas échéant, le montant du dédommagement éventuellement dû par AMORE MONDO® au client est limité conformément aux conventions internationales, notamment la Convention de Varsovie, qui régissent les prestations concernées.

Assurances :

Assurance de l'Agence : Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie HISCOX Europe, Underwriting Limited, 19 Rue Louis Le Grand, 75002 Paris, France, couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle (RCP), notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 1 500 000 d'euros par année d'assurance. 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 bien que nous ayons fait le choix de souscrire l'assurance Monde Enlier.

Assurances proposées à la vente aux clients :

AMORE MONDO vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les livrets complets des conditions générales et particulières de nos contrats d'assurance sont consultables sur le site www.amoremondo.com dans la rubrique Assurances, mais aussi sur simple demande auprès de nos conseillers via contact.amore.mondo@gmail.com. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. **Nous vous invitons à les lire attentivement**, AMORE MONDO® ne pourra être tenu pour responsable de toute protection qui vous paraîtrait manquante ou dont le plafond de garantie ou la franchise ne vous satisfieraient pas. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement votre assureur afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions, les frais de visa ne sont remboursables ni par AMORE MONDO® ni par l'assureur. Un contrat a été souscrit auprès du courtier en assurance Présence® et des assurances AXA® afin d'offrir à tous les clients les meilleurs garanties possibles en fonction de leur besoin. Le détail de ces assurances est disponible sur simple demande. AMORE MONDO® proposera aux clients d'opter pour plus de garanties en choisissant parmi des assurances Annulation et Multirisques, avec ou sans motif à justifier. En cas d'annulation d'un voyage par les participants, les primes d'assurances ne sont en aucun cas remboursables. Si le client refuse de contracter l'assurance annulation et l'option d'assurance multirisques, il reconnaît cependant avoir été pleinement informé par AMORE MONDO de l'importance fondamentale de cette couverture d'assurance et de la nécessité absolue, pour tous les participants, d'en être munis avant le départ. L'Agence communique au client les conditions des assurances spécifiques avant la confirmation de la réservation de voyage. AMORE MONDO® offre à tous ses clients l'assurance Rapatriement & Assistance. Cependant, cette assurance est une garantie de sécurité pour les clients puisqu'ils sont protégés pendant leur séjour mais elle ne couvre notamment pas les faits qui pourraient survenir avant le départ et empêcher ce dernier. L'agence propose alors diverses options au client. Il est vivement conseillé de souscrire un contrat d'assurance multirisque couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou de modification du voyage. Au plus tard

au moment de l'inscription, le client pourra souscrire un contrat d'assurance spécifique selon les options suivantes :

- Annulation sans motif
- Multirisques sans motif
- Annulation
- Multirisque
- Assurance vol sec

Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de 14 jours et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre. Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire. Dans l'hypothèse où le client opte pour l'assurance proposée sur le site, cette dernière devra être souscrite en même temps que la commande du voyage. Les conditions et descriptif des garanties, ainsi que les modalités pratiques de mise en jeu de la garantie figurent sur le contrat qui sera remis au client. Vous devez les imprimer et les garder avec vous durant votre voyage. Nous vous conseillons de lire attentivement les cas d'exclusions des garanties.

IV. Site & Propriété intellectuelle

Le site : L'accès au Site s'effectue directement à l'adresse URL suivante : www.amoremondo.com.

Le Site est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, le Site peut ponctuellement faire l'objet d'opérations techniques de maintenance, d'entretien et de mise à jour, entraînant leur indisponibilité momentanée. AMORE MONDO® ne pourra être tenu responsable si le client ne dispose pas d'un matériel informatique ou d'une connexion internet suffisante pour afficher le Site dans son intégralité et dans la résolution prévue initialement. Les émissions des titres de transports par AMORE MONDO® s'effectuent du lundi au vendredi, entre 9 heures 00 et 18 heures 00 (heure française - GMT + 1) bien que l'agence soit ouverte entre 8 heures 00 et 20 heures 00. Pour obtenir un devis via le site, vous devez soumettre votre demande de devis par téléphone ou directement sur notre site www.amoremondo.com ; rubrique "Devis Voyage". Généralement dans un délai de 48 heures (via Internet), un agent AMORE MONDO® vous proposera à partir de l'expression de vos souhaits un devis, avec une durée de validité, contenant votre programme de voyage et son prix. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis, votre agent pourra établir un nouveau devis pour votre voyage si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. L'élaboration d'un voyage "sur mesure" nécessite du temps et un volume de travail important. Aucune garantie n'est donnée à la client s'agissant de : l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation sur le Site ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité quelconque proposée sur le Site, ou encore l'utilisation d'un logiciel accessible sur le Site ou à partir de celui-ci ; ou de la possibilité de corriger ces anomalies, erreurs ou bugs ; ou de l'absence d'interruption ou de panne dans le fonctionnement du Site ; ou de l'éventuelle compatibilité du Site avec un matériel ou une configuration particulière. AMORE MONDO® n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci. En aucun cas, AMORE MONDO® ne sera responsable des dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'une chance ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les fonctionnalités du Site. Enfin, AMORE MONDO® ne peut être tenue responsable du contenu des sites sur lesquels le client est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de le client. En tout état de cause, le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. Le client peut accéder, par les liens hypertextes présents sur le site aux sites de tiers, qui demeurent seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites et du traitement des données personnelles de le client accédant à leurs sites, la responsabilité de AMORE MONDO® ne pouvant en aucun cas être engagée.

Propriété intellectuelle : Le Site, son contenu et tous les éléments le constituant, sont des créations pour lesquelles la société AMORE MONDO® et/ou, le cas échéant, des Partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles. Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de la société AMORE MONDO® et/ou des Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation. Il est concédé au client un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site et des données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en un droit de consulter en ligne les données et informations contenues sur le Site et un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé. Toute autre utilisation du Site, notamment commerciale, de la part du client est interdite. Le client s'interdit notamment, de manières non exhaustives, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données du Site. En outre, le client s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site. Tout lien hypertexte avec le Site, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de la société AMORE MONDO®, sur support papier ou électronique.

VI. Prix

Tous les prix sont affichés en Euros (€) toutes taxes comprises (TTC) et payables de France. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. Le prix total à régler reprenant les différents composants de votre commande, les frais de service mentionnés ci-après et les taxes applicables, s'affiche lors de votre confirmation de commande. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par AMORE MONDO® ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. Ces prix ne comprennent pas les frais d'agence (frais de dossiers, de carnet de voyage, d'envoi) ni les assurances. Les frais d'agence applicables aux Utilisateurs figurent en Annexe des présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans nos programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits sur place et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, le premier et/ou le dernier jour se trouvaient écourtés par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent

aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour.

Prestations hors forfait : les prix des Prestations uniques indiqués sur le Site de AMORE MONDO® sont communiqués par nos Partenaires. La fixation et les conditions de modifications éventuelles des prix des Prestations uniques sont exclusivement soumises aux conditions générales et particulières de vente de nos Partenaires, qui seront accessibles via un lien hypertexte si le produit est en ligne ou joints au bulletin d'inscription le cas échéant et qui devront être acceptées par le client préalablement à toutes commandes. Les prestations uniques ne sont pas visées par le code du tourisme qui ne s'applique qu'aux seuls forfaits.

Prestations d'hébergement et Forfaits touristiques

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf mention expresse contraire, nos prix ne comprennent pas :

- Les frais de connexion au Site (gratuit en France) depuis l'étranger notamment, ni les frais du fournisseur d'accès du client
- Les hausses de taxes internationales d'aéroport et carburant * ;
- Les frais de visas ou d'obtention de passeport, les taxes locales ;
- Les visites et excursions optionnelles ;
- Les boissons, pourboires et dépenses personnelles ;
- Les repas (sauf ceux mentionnés dans le programme), les suppléments dîner de réveillon ou occasion spéciale;
- Les assurances complémentaires ;
- Les excédents de bagages ;
- Les frais d'agence **.

* *Le client est parfaitement informé du fait que les taxes d'aéroport sont susceptibles de modification à la hausse comme à la baisse et ce, sans préavis par les autorités administratives concernées ou les Compagnies aériennes. Une telle modification, indépendante de la volonté de AMORE MONDO®, ne peut remettre en cause le caractère définitif de la commande du client tel que défini à l'article 10.2 ci-après. Par ailleurs, le client est parfaitement informé du fait que des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Ces taxes sont à la charge du client. AMORE MONDO® fera ses meilleurs efforts afin d'informer le client à cet égard.*

** : *Le montant de ces frais figure en Annexe des présentes Conditions Générales et Particulières d'Utilisation et de Vente.*

VI. Modifications et Révisions du Prix

La révision du prix des forfaits touristiques est soumise aux Conditions Particulières de Vente de chaque fournisseur communiquées au client lors de sa réservation et reportées sur le contrat de vente. Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la commande. Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport lié notamment au coût du carburant, frais et taxes de transport (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écolaxe...), taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné. **Attention :** Conformément aux articles L.211 – 12 & 13 du Code du Tourisme, en cas de variation de ces données et notamment du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la Prestation correspondante. La fluctuation du cours des devises est également susceptible d'engendrer une révision du prix des Prestations. Les devises susceptibles d'avoir une influence sur les prix sont notamment le dollar américain, et les monnaies des pays dans lesquels des Prestations d'hébergement sont proposées. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Des promotions et des ventes de dernière minute (VDM) sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation. Les clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions. Conformément aux articles L.211 – 12 & 13 du Code du Tourisme, jusqu'à l'expiration d'un délai de 30 jours précédant la date de départ prévue, AMORE MONDO® pourra modifier le prix du voyage, tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations suivantes :

- Le coût du transport, lié notamment au coût du carburant, aux différentes taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports. Pour des raisons économiques ou politiques exceptionnelles (augmentation du prix des carburants...) Amore Mondo® se réserve la possibilité de répercuter toutes les augmentations éventuelles que pourraient lui imposer les transporteurs aériens. Le client s'engage à payer au prestataire toutes nouvelles taxes exigées et toutes augmentations de taxes existantes en plus du prix mentionné, décidées par les gouvernements français et des pays visités ou par tout autre organisme légal ayant autorité de le faire. Les variations du coût de transport et des différentes taxes différentes seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage ;

- Le cours des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à AMORE MONDO® en monnaie étrangère. Ces variations seront répercutées uniquement à proportion de leur part dans le calcul du montant du prix du voyage.

AMORE MONDO® informera le client par lettre recommandée avec accusé de réception de toute modification du prix du voyage avant l'expiration d'un délai de 30 jours précédant la date de départ prévue. Dans l'hypothèse où en application de l'article ci-dessus AMORE MONDO® se trouverait contraint de modifier de plus de 10 % le prix initialement stipulé, le client se verra offrir le choix de :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- Soit accepter la modification proposée par AMORE MONDO®. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées devra alors être régularisé entre les parties, celui-ci pourra être conclu par voie électronique.
- Par ailleurs, si le nombre de participants inscrits sur un même voyage venait à diminuer à la suite d'une annulation, le prix des participants restants sera recalculé. Le refus par ceux-ci de s'acquitter du supplément sera considéré comme une annulation de leur part et ils se verront appliquer les frais d'annulation prévus au Réel. En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Amore Mondo® s'engage à en informer le client par tout moyen au plus tard 30 jours avant la date de son départ.
- Conformément à la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme, le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.
- Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut

résoudre le contrat.

- Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants, Amore Mondo® s'engage à répercuter et faire profiter toute baisse qui lui serait communiquée à ses clients.

VII. Paiement

Moyens de paiement acceptés :

- **Cartes bancaires** (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express) auprès de votre agent ou en lui communiquant les numéros de votre carte pour une utilisation à distance.
- **Paypal®** : paiement sur l'espace sécurisé Paypal depuis le Site, avec votre carte bancaire ou vos crédits Paypal®
- **Chèques bancaires** : à remettre en main propre à votre agent
- **Chèques ANCV** : à donner à votre agent en main propre
- **Espèces** : Maximum 3000 € à remettre en main propre à nos agents
- Virements bancaires : le client peut faire un virement depuis son compte vers celui de l'agence : **SARL AMORE MONDO / RIB : 10057 19085 00020287601 56 / IBAN : FR76 1005 7190 8500 0202 8760 156**

Le prix des Services doit être réglé en ligne par le client auprès de AMORE MONDO® par communication : soit de son numéro de carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express); soit d'un chèque établi à l'ordre d'AMORE MONDO®; soit de chèques vacances ANCV. Le paiement en espèce peut, sous certaines conditions, être accepté, dans la limite prévue par l'article D 112-3 du Code Monétaire et Financier (3000 € maximum). Enfin le client a la possibilité de régler en ligne par l'interface de paiement virtuel sécurisée Paypal® en communiquant sa carte bancaire ou bien en utilisant les crédits sur son propre compte Paypal® ou bien d'effectuer un virement bancaire vers le compte de l'agence, dans ce cas les frais de virement éventuel resteraient à l'entière charge de le client.

Informations générales sur les paiements : L'encaissement d'un moyen de paiement par AMORE MONDO® conditionne le traitement d'une Commande. Les clients sont avertis que leur paiement sera débité par Amore Mondo® dont le siège social se trouve sur l'île de la Réunion. Par encaissement d'un moyen de paiement, il faut entendre :

- par carte bancaire, l'enregistrement de coordonnées monétaires valides avec la validation du paiement par le centre des cartes bancaires. L'encaissement pouvant faire l'objet de débit fractionné en fonction du plafond de votre carte,
- par virement, la réception de l'attestation de virement effectué par la banque du Client,
- par chèque, la réception du chèque signé à l'ordre de AMORE MONDO®.

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande. Dans le cas contraire, AMORE MONDO® sera dans l'impossibilité de confirmer la Commande et de garantir par la suite la disponibilité de votre demande de réservation à ce tarif. Dans tous les cas, quel que soit le moyen de paiement utilisé, AMORE MONDO® s'engage à ne débiter le compte bancaire qu'après confirmation de la disponibilité des offres par les Partenaires. Cependant, le compte bancaire de le client sera immédiatement débité pour les paiements des prestations mentionnées comme étant non remboursables (billets de transport ou réservations hôtelières notamment) car l'agence ne peut s'engager et réserver ces prestations sans en avoir reçu le paiement au préalable. Il en va de même pour les prestations d'assurances qui doivent être payées immédiatement pour être souscrites. Tout règlement de dernière minute, à moins de 45 jours du départ, doit être effectué par carte bancaire ou en espèces. Pour toute commande de billet d'avion auprès de certaines compagnies aériennes dites « Low Cost » la carte de le client sera débitée deux fois, l'une directement par la compagnie aérienne pour le montant du billet de transport et l'autre par AMORE MONDO® pour le montant des frais de services applicables. Ces compagnies exigent le paiement immédiat des billets, qui sont automatiquement émis le jour de leur souscription. Si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande est subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité. Afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, AMORE MONDO® se réserve le droit d'effectuer des vérifications aléatoires et de demander au client de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto-verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager avant d'émettre un billet. Des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage est applicable de plein droit au montant payé au delà de la date de paiement prévue. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit imputable à le client, la commande serait annulée, les conséquences en découlant étant la charge de le client. Par ailleurs, dès la date d'exigibilité de la créance, les intérêts de retard courent de plein droit au taux d'escompte de la Banque de France majoré de 0,50 % par mois. Conformément aux dispositions de l'article 1226 du Code Civil, en cas de carence du débiteur les sommes dues et recouvrées par voie contentieuse seront majorées, en sus des intérêts moratoires, d'une indemnité fixe de 15 % de leur montant. Pour une réservation d'un voyage à plus de 45 jours du départ le client devra soit payer comptant au moment de la commande soit payer : 100 % du montant du transport aérien et des prestations mentionnées comme non remboursables + au moins 30% d'acompte du montant des Prestations terrestres + le solde au plus tard 45 jours avant la date de départ.

Calendrier de paiement

Date de réception des paiements

A la souscription*
Au plus tard 45 jours avant le départ
Prestations émises ou non remboursables**

Montant

Acompte de 33% du dossier + assurances
Solde final du dossier à régler
Solde total à la souscription

* *Si la souscription a lieu plus de 45 jours avant le départ, sinon, paiement immédiat de la totalité du voyage. Les primes d'assurance doivent être réglées en totalité à la souscription ainsi que les billets d'avion quand ceux-ci sont non remboursables, dans ce cas, le client devra payer la totalité des billets d'avion + 33% du reste du voyage lors de la souscription.*

** *Attention, le solde de la totalité est exigé dès la réservation pour les prestations suivantes : billets d'avion, voyage à tarifs promotionnels dits de Premières Minutes et de Dernières Minutes, autres promotions, prestations non remboursables. Pour toutes ces prestations, l'intégralité du prix de la Commande est débitée dès confirmation de la disponibilité par nos prestataires.*

VIII. Inscription, acompte et règlement

Conditions d'inscription : Une demande de réservation sera traitée par AMORE MONDO® après réception (**conditions cumulatives**) :

- du bulletin d'inscription dûment validé par le Client,
- d'un moyen de paiement,
- de l'acompte de 33%

Cohérence : En cas de commande de plusieurs produits pour un seul voyage (par exemple avion + hôtel + location de voiture), il vous appartient de vérifier la cohérence des différents produits choisis : dates et heures d'arrivée et de départ, nombre de nuits et/ou de jours. En cas de commande de plusieurs billets de transport pour le même voyage, vérifiez notamment le décalage horaire, les temps de correspondance et les distances entre différentes gares, terminaux ou aéroports d'une même ville.

Formalités et papiers : Les ressortissants français doivent obligatoirement être en possession des documents d'identité précisés dans le bulletin d'inscription et à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le bulletin d'inscription s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination. Pour bien préparer son voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet www.diplomatie.gouv.fr et www.visas-express.fr, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. AMORE MONDO® ne peut en aucun cas être tenu pour responsable :

- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'observation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;

- lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. AMORE MONDO® ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que le Site ne rembourse ni ne remplace ledit voyage. Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité – à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.)

Mineurs : Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

Animaux : En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les voyages organisés par AMORE MONDO®. L'accès aux hôtels et aux restaurants leur est souvent interdit. Les fonctionnalités du Site ne permettent pas d'effectuer de réservation en ligne incluant des animaux de compagnie. Si toutefois vous souhaitez emmener votre animal avec vous, nous pouvons étudier votre cas et vous faire une offre si des prestations peuvent répondre à votre demande. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; en ce cas vous devez être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Paiement pour inscription, acompte et calendrier de paiement : Pour toute commande à 45 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé. À plus de 45 jours du départ, la réservation implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 33 % du montant total. Le solde est payable au plus tard 45 jours avant le départ. Le paiement complet pour tous les titres de transport seuls, assurances et locations de voiture est exigé en totalité au moment de la réservation, y compris pour les prestations non remboursables (billets d'avion / nuits d'hôtel ...).

Ne sont pas considérés comme libérateurs de la dette : la remise de coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), 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 ouvrées suivant leur date d'exigibilité. 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, AMORE MONDO® considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. AMORE MONDO® sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulation applicables à l'article XV des présentes.

IX. Processus de passation de commande

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales et Particulières d'Utilisation et de Vente. Afin de commander les Services, le client doit suivre les 9 étapes suivantes :

- 1° - Se munir du devis qui lui aura été préalablement transmis afin de pouvoir en indiquer le numéro ;
- 2° - Contacter son agent AMORE MONDO® afin de lui demander la transmission du bulletin d'inscription (B) faisant office de formulaire de commande, de facture et de contrat de vente.
- 3° - Remplir les mentions obligatoires du formulaire de commande (B) qui lui est présenté afin d'identifier le bénéficiaire desdits Services. La commande ne peut aboutir si le client ne remplit pas les mentions obligatoires de ce formulaire ;
- 4° - Choisir le mode de remise de ses documents de voyages ainsi que l'une des assurances facultatives si cela n'a pas été fait en amont avec l'agent AMORE MONDO®, le cas échéant, le client s'engage à avoir été informé par son Agent AMORE MONDO® qu'il est vivement recommandé de souscrire à une assurance voyage et qu'il la refuse, pour cela il devra l'indiquer en toute lettre en recopiant la mention suivante « assurance recommandée mais refusée » ;
- 5° - Vérifier sa commande telle que présentée par la fiche récapitulative des Services dont il a souhaité bénéficier. La fiche récapitulative du B) comprend les informations relatives notamment aux prix, y incluant les taxes d'aéroport en vigueur lors de la passation de la commande, ainsi que les frais d'agence, l'identification du ou des Services commandés, les

coordonnées de le client et du ou des bénéficiaires des Services, ainsi que la modalité de remise des documents de voyages. À ce stade, le client a toute latitude afin de corriger les erreurs éventuelles de saisie. ATTENTION : Pour toute inscription, n'oubliez pas de préciser les noms et adresses de chaque participant tels qu'ils sont portés sur les documents d'identité (attention aux noms de jeunes filles) en indiquant chaque prénom, virgule etc... préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)). ATTENTION : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. À défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination. **L'envoi des copies des pièces d'identité de chaque participant est préférable et vivement conseillé par AMORE MONDO® afin d'éviter toute erreur.** AMORE MONDO® ne saurait être tenue responsable d'éventuelles erreurs de saisie par le client de ses coordonnées ou de l'objet de sa commande et des conséquences qui en découleraient. Les Utilisateurs s'obligent à communiquer à AMORE MONDO®, leur état civil (nom et prénoms) exact, tel que figurant sur leur carte d'identité et/ou passeport. AMORE MONDO® ne saurait être responsable des conséquences d'un nom ou prénom erroné ou inexactement orthographié. AMORE MONDO® s'engage à faire ses meilleurs efforts pour que la fiche récapitulative de la commande de le client soit parfaitement conforme à l'ensemble des données saisies ou indiquées par le client. Toutefois, le client est informé du fait que des difficultés informatiques extérieures à la volonté de AMORE MONDO® peuvent altérer la correcte transmission de ces informations dans le cas d'une transmission informatique et qu'une erreur d'orthographe peut survenir lorsque les informations sont transmises par téléphone. Dans le cas où la fiche récapitulative ne serait pas conforme aux données saisies ou indiquées par le client, il appartient à celui-ci de ne pas poursuivre sa commande avant de l'avoir fait rectifier. Ainsi, il est impératif que le client lise l'intégralité du B) et soit très vigilant quant aux informations qu'il comporte car elles sont contractuelles et qu'une erreur d'orthographe sur un nom ou prénom peut impacter toutes les prestations liées au voyage.

6° - Accepter les présentes Conditions Générales et Particulières d'Utilisation et de Vente, ainsi que le cas échéant, pour les Prestations hors forfait, les conditions générales et particulières de vente de nos Partenaires qui seront toutes jointes en annexes du B), le client devra indiquer en toute lettre la mention suivante « conditions générales et particulières de ventes lues et approuvées » faute de quoi le contrat de vente ne saurait être exécuté ;

7° - Le client devra choisir un moyen de paiement et procéder au paiement du prix du Service ou du montant des acomptes et services à régler immédiatement via le Site (paiement sécurisé par carte bancaire), via un paiement par chèque ou espèce (selon le montant, à définir au préalable avec l'Agent AMORE MONDO®), par virement bancaire ou même en communiquant les informations de la carte bancaire par téléphone à l'agent AMORE MONDO® ;

8° - Signer toutes les cases où la signature est indiquée comme impérative et parapher chaque page, annexes comprises ;

9° - AMORE MONDO® accuse alors réception à le client par courrier électronique, dans les meilleurs délais, de la commande ainsi saisie en renvoyant la copie signée de ce Bulletin d'Inscription. Cette copie sera l'exemplaire à conserver par le client. Dans un premier temps, le client recevra un exemplaire lui indiquant l'état des réservations. En effet, il est possible que certaines réservations soit en attente du retour d'un prestataire ou de la confirmation de la disponibilité. Parfois, une option peut être posée et une demande peut-être lancée (Request) et dans ce cas il faudra attendre le retour du prestataire désignant si la prestation a pu être réservée ou non. En période de vacances scolaires ou pour des départs proches, certains produits doivent faire l'objet d'une demande (request) auprès des prestataires. Le numéro de carte de crédit doit nous être fourni en garantie de votre demande et une demande d'autorisation pour le montant à régler sera envoyée à la banque du Client. Ce dernier ne sera débité que lors de la confirmation du voyage, laquelle intervient en général dans les 72 heures après la date de demande de réservation. Dans le cas où une prestation ne pourrait être réservée telle que prévue dans le contrat de vente signé par le client, faute de disponibilité ou car le tarif aurait augmenté entre le moment du devis et celui de la signature du contrat, l'agent AMORE MONDO® sera contraint de proposer soit un réajustement tarifaire si le client l'accepte, soit une contreproposition. Il est à noter que AMORE MONDO® ne pourra être tenu responsable si une prestation s'avère non disponible ou à réajuster en terme de tarif car nous ne pouvons maîtriser les disponibilités, bien que nous ferons tout notre possible pour éviter que ce genre de cas ne se produise. Enfin, le client reconnaît qu'il en va de sa responsabilité si une prestation s'avère non disponible lorsqu'il s'est écoulé un temps conséquent entre la proposition du devis et la signature du contrat. Dans tous les cas, l'agent AMORE MONDO® veillera à préciser aux Utilisateurs lorsqu'une prestation est en disponibilité restreinte, si cette information lui est transmise. Par la suite, dans un délai le plus bref possible, l'agence transmettra le Bulletin d'Inscription définitif au client en mentionnant que chaque prestation est bien réservée. Ce document est celui qui fera foi. Il s'agit du contrat de vente valablement conclu. Il est donc le document à garder puisqu'il a une valeur légale mais aussi comptable puisqu'il s'agit également d'une facture.

X. Durée des voyages

S'agissant des Forfaits touristiques, la durée des voyages indiquée sur le Site inclut le jour du départ, à partir de l'heure de convocation, ainsi que le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée à destination. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans nos programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits sur place et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, le premier et/ou le dernier jour se trouvaient écourtés par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent décalés, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour.

XI. Photographies et illustrations

Les photographies et illustrations figurant sur le Site, les devis ou les Bulletins d'Inscription ont une valeur illustrative. Le défaut de conformité entre les Services et les photographies et/ou illustrations présentées ne saurait engager la responsabilité de AMORE MONDO®. Il est rappelé que des évolutions peuvent intervenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du séjour du client. Les images affichées sur le Site ou les documents de voyage sont fournies à titre d'illustration des prestations : Le Site ne garantit pas qu'elles correspondent toujours exactement aux prestations réservées par le client (par exemple : image d'une chambre catégorie supérieure dans le descriptif produit alors que le client a réservé une chambre standard ; vue de la mer alors que la chambre est située

cilleurs etc.), de ce fait AMORE MONDO® ne saurait être tenu responsable d'une différence entre un visuel et la réalité.

XII. Formalités/Vaccinations & Santé/météo

Au moment de la réservation, AMORE MONDO® indique aux clients, ressortissants Français, les formalités sanitaires et administratives qu'ils devront accomplir. Les frais qui en découleront, ainsi que le bon accomplissement de ces formalités incombe entièrement aux clients et non à AMORE MONDO®. Ainsi, AMORE MONDO® ne sera tenu responsable des conséquences dû à la période d'incubation nécessaire pour un vaccin, à un retard de délivrance des documents administratifs. Tout client étranger possédant une pièce d'identité étrangère doit se renseigner auprès des autorités compétentes, des formalités nécessaires pour sa sortie ou entrée en France. Certains pays exigent outre un éventuel visa que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants. Il est impératif (épouse, enfant) que le nom figurant sur le passeport ou le document d'identité soit identique au nom sous lequel la commande a été effectuée et les documents de transport et de séjour délivrés. L'accomplissement des formalités reste, dans tous les cas, à la charge du client. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Risques sanitaires : Si vous voyagez au sein de l'Union Européenne (Ci-après « UE »), il vous est recommandé de vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (gratuite) qui, dans les 28 États membres de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse, vous permettra de bénéficier du même accès aux soins de santé publics (par exemple un médecin, une pharmacie, un hôpital) que les ressortissants du pays que vous visitez. Si ces soins de santé sont payants, vous serez remboursés après votre retour dans votre pays d'origine sur la base des tarifs français par les institutions d'assurance maladie. La France est liée avec d'autres pays par des conventions internationales ou bilatérales de sécurité sociale vous permettant d'être remboursé sur la base des tarifs français de soins reçus à l'étranger ; pour en savoir plus consultez le site www.cleiss.fr ou celui de l'Institut de Veille Sanitaire : www.invs.santefr.fr

Formalités & Sécurité : AMORE MONDO® fournit à le client, à partir du Site, des informations relatives aux formalités administratives nécessaires (pour les visas notamment) afin de franchir les frontières, ainsi qu'aux formalités sanitaires conseillées ou obligatoires. Dans tous les cas, l'accomplissement de ces formalités administratives douanières ou sanitaires sont à la charge du client. Sauf faute imputable à AMORE MONDO®, un Utilisateur qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés par les autorités administratives compétentes (passeport, visa, certificat de vaccination, formulaire d'entrée sur le territoire, billets...) ne pourra prétendre à aucun remboursement. Le client reconnaît qu'il devra se rendre de lui-même sur le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/> afin de disposer de toutes les informations actualisées par le ministère français des Affaires Étrangères, mais aussi sur les sites de l'Organisation Mondiale du Tourisme www.who.int/fr et du ministère de la santé www.santé-sports.gouv.fr qui sont à même de diffuser des informations sanitaires. Bien que votre agent AMORE MONDO® vous donnera un maximum d'information, il ne peut-être tenu pour responsable d'une information qu'il n'aurait pas donné si celle-ci n'est pas préjudiciable à la bonne exécution des prestations. Par ailleurs, AMORE MONDO® vous incite fortement à vous inscrire sur le site Ariane, <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/ildariane/djn/public/login.html>, tenu par le ministère des Affaires Étrangères, il permet de recenser les français en déplacement à l'étranger pour plus de sécurité. AMORE MONDO® conseille aux internautes l'utilisation du passeport pour le franchissement des frontières. Dans le cas où la carte Nationale d'Identité est acceptée, celles dont la durée de validité a expiré depuis moins de 5 ans ne sont pas acceptées par les autres pays qui les considèrent comme périmées. En effet, pour les ressortissants français, depuis le 1er janvier 2014, les autorités françaises ont décidé de proroger la durée de validité des CNl (carte nationale d'identité) d'une durée de 5 ans (NB : cette prolongation de validité n'est valable que pour les personnes majeures, à l'exclusion des mineurs). En d'autres termes : les nouvelles CNl délivrées depuis le 01/01/2014 sont valables 15 ans, les CNl délivrées sous forme plastifiée entre le 02/01/2004 et le 31/12/2013 sont automatiquement valides 15 ans, et ce sans démarche à accomplir, les CNl délivrées aux mineurs avant ou après le 01/01/2014 sont et seront valables 10 ans seulement. Dans la mesure où cette décision de prorogation de la validité des CNl n'entraîne aucune modification matérielle, les autorités françaises ont établi, pour les pays reconnaissant la CNl comme document de voyage, une attestation officielle type en trois langues (français, anglais et langue du pays de destination) que vous pouvez télécharger sur le site du Ministère des Affaires Étrangères (www.diplomatie.gouv.fr/ rubrique « Conseil aux voyageurs »). Toutefois certains pays de destination acceptant pourtant la CNl comme document de voyage ne reconnaissent pas cette mesure de prolongation et, nonobstant l'attestation type précitée, le Ministère lui-même recommande fortement, afin d'éviter toute difficulté, de **privilégier l'utilisation d'un passeport valide** à une CNl portant une date de validité dépassée (même si cette dernière est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité). Compte tenu des mesures de sécurité prises par un certain nombre d'États et/ou de compagnies aériennes relatives au transport aérien, nous vous recommandons de vous renseigner au préalable auprès de la compagnie aérienne concernée. Il en est ainsi notamment des appareils électroniques (ordinateurs portables, tablettes, smartphones,) pour lesquels certains États et/ou compagnies (États-Unis, Royaume-Uni notamment) exigent qu'ils soient chargés avant de monter à bord de l'avion. À défaut, s'ils sont déchargés, ils risquent d'être confisqués ou de ne pas être autorisés à bord par les autorités. Par ailleurs, nous vous informons que l'administration américaine de sécurité des transports (Transportation Security Administration -TSA) peut vérifier chaque bagage (en soute ou en cabine) avant qu'il ne soit autorisé dans les avions quittant les aéroports américains. Bien que la plupart des bagages soient contrôlés électroniquement, certains sont ouverts pour une vérification manuelle. Si le bagage est fermé par un verrou/cadenas non approuvé par la TSA, cette dernière est autorisée à le forcer pour ouvrir le bagage, nonobstant le risque de dommage pour la fermeture et le bagage. Cependant, certains verrous/cadenas approuvés par la TSA, dont elle détient les clés ou systèmes d'ouverture, sont disponibles sur le marché ; ces fermetures peuvent être ouvertes par la TSA sans occasionner de dégâts. Les voyageurs sont invités à agir en conséquence. Pour plus d'informations, merci de consulter ce site TSA : www.tsa.gov/traveler-information/baggage-locks/. Certains pays imposent aux voyageurs de remplir certaines formalités d'entrées via un formulaire d'autorisation de voyage. C'est le cas des États-Unis et du Canada.

Çaç particulier des États-Unis : Le Département de la Sécurité Intérieure des États-Unis a mis en place un système électronique d'autorisation de voyage en ligne nommé « ESTA » pour l'accès ou le transit sur le territoire des États-Unis par une compagnie aérienne ou maritime. La demande d'autorisation de voyage doit être effectuée par les voyageurs dès que possible et au plus tard 72 heures avant le départ, à partir du site internet <https://esta.cbp.dhs.gov/>, en remplissant un formulaire en ligne, équivalent à la fiche

cartonnée verte remise à l'embarquement ou à bord de l'avion. Depuis le 8 septembre 2010, les demandes d'autorisation sont payantes en ligne, par carte bancaire, au moment de la demande. L'autorisation électronique de voyage est individuelle et concerne tous les ressortissants des pays bénéficiaires du programme d'exemption de visa, y compris les enfants accompagnés ou non. Elle ne garantit pas l'admission sur le territoire des États-Unis ou en transit d'embarquer à bord d'une compagnie aérienne ou maritime dans le cadre du programme d'exemption de visa. Les ressortissants étrangers doivent être en conformité avec les différentes réglementations en vigueur, selon leur nationalité. Pour en savoir plus, nous vous conseillons également de consulter le site : www.office-tourisme-usa.com/formalites-etats-unis.php. Les ressortissants français désireux de se rendre (y compris transit et correspondance) aux États-Unis et titulaires d'un passeport électronique ou d'un passeport français à lecture optique délivré avant le 26 octobre 2005 sont susceptibles de bénéficier du Programme d'Exemption de Visa pour un séjour de 90 jours maximum. Ils doivent disposer d'un billet aller-retour. Dans tous les autres cas, les passagers doivent être en possession d'un visa. Attention les délais de délivrance des visas peuvent être de plusieurs semaines. Dans tous les cas, renseignez-vous auprès de l'ambassade des États-Unis en France. NB : à compter du 12 janvier 2009, les voyageurs désireux de se rendre aux États-Unis ou en transit via les États-Unis dans le cadre du Programme d'Exemption de Visa sont désormais soumis à des conditions supplémentaires de contrôle de sécurité et doivent solliciter, 72 heures au moins avant leur départ, une pré-autorisation au moyen du processus suivant : remplir une demande sur le site officiel : <https://esta.cbp.dhs.gov/>. Rappel : les documents exigés, notamment pour être dispensé de visa, dépendent de la date de délivrance ou de renouvellement du passeport.

Çaç particulier du Canada : Les citoyens de pays qui ne sont pas visés par une obligation de visa doivent obtenir une autorisation de voyage électronique (AVE) pour s'envoler vers le Canada ou pour y transiter. Coût : 7\$Ca – à remplir sur le site officiel www.canada.ca/ave. AMORE MONDO® peut aider ses clients à remplir ces formulaires mais les réponses sont personnelles et les frais à régler par personne resteront à la charge des clients, à régler en plus de leur voyage le cas échéant.

Formalités pour les mineurs : Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « ancien modèle » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles. Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers. Le mineur qui voyage non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale doit être muni, en sus de sa carte d'identité ou de son passeport, d'une autorisation de sortie du territoire donnée par un titulaire de l'autorité parentale. Cette autorisation doit être rédigée au moyen d'un formulaire (pour accéder au formulaire : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> qui doit être dûment complété et signé par ledit titulaire. Le mineur devra être muni de cette autorisation mais également de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire de ce formulaire. AMORE MONDO® n'accepte pas l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourra être reproché à AMORE MONDO® de refuser de vendre un contrat de voyage à un mineur non accompagné. De même, AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable dans le cas où malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, à un des voyages ou séjours. Selon la législation française, pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport. Toutefois les mineurs déjà inscrits sur le passeport, en cours de validité, de leur représentant légal et sous réserve qu'ils soient âgés de moins de quinze ans, n'ont pas besoin d'avoir leur propre passeport sauf pour se rendre aux États-Unis ou transiter par les États-Unis. L'enfant inscrit sur le passeport d'un adulte ne peut voyager qu'accompagné de l'adulte titulaire du passeport sur lequel il figure. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux. Depuis le 1er janvier 2013, les autorisations de sortie du territoire individuelles et collectives pour les mineurs français voyageant à l'étranger sans leurs parents ou représentant légal sont supprimées par la réglementation française. Toutefois un certain nombre de pays de destination imposent toujours des modalités spécifiques d'entrée sur leur territoire et notamment pour les mineurs. Nous invitons ainsi le client à vérifier au préalable les documents demandés sur le site www.diplomatie.gouv.fr (rubrique « Conseil aux voyageurs ») ou auprès des autorités concernées (ambassade, consulat...). Toutefois, compte tenu des difficultés dues au fait que les autorités françaises ne délivrent plus en principe d'autorisation de sortie du territoire en raison de la nouvelle réglementation applicable mais que certains pays de destination la demandent ou exigent toujours un document similaire, nous vous recommandons en tout état de cause de munir l'enfant, outre de sa pièce d'identité française (carte nationale d'identité/passeport selon la destination + l'éventuel visa selon le pays de destination), du livret de famille et/ou d'une autorisation de sortie du territoire établie sur papier libre par le/les parents ou la personne exerçant l'autorité parentale.

État de santé & forme physique

Il appartient à le client de s'assurer qu'il dispose de la forme physique et de bonnes conditions de santé afin d'effectuer en toute sécurité le programme qu'il a choisi. AMORE MONDO® ne peut-être garant de la bonne adéquation entre la forme du client et le voyage choisi si ces informations ne lui sont pas communiquées. Important : Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité des voyageurs, les personnes handicapées et à mobilité réduite doivent obligatoirement, avant toute inscription fournir à AMORE MONDO® les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre une assistance et une adaptation du service mis à la disposition de tous les voyageurs appropriée à leurs besoins spécifiques. Pour des raisons de sécurité, AMORE MONDO® peut exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance nécessaire au bon déroulement de leur séjour. AMORE MONDO® attire l'attention des internautes présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologiques sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages. AMORE MONDO® conseille une visite médicale avant tout voyage.

Météo : AMORE MONDO® permet à le client, à partir du Site ou via les documents de voyage, d'avoir accès à des informations et prévisions météorologiques. Sauf faute imputable à AMORE MONDO®, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait être engagée en cas de dommage résultant de l'utilisation et/ou de l'interprétation de ces informations et prévisions météorologiques. AMORE MONDO® n'a pas la possibilité d'influer sur la météo et si, malheureusement, le client se retrouvait à destination avec une mauvaise météo sur place, il ne pourrait en aucun cas se retourner contre l'agence. Cependant, l'agent AMORE MONDO® ferait tout son possible pour proposer des alternatives ou changement dans l'ordre prévu des éventuelles activités afin que le client profite au mieux de ses vacances. Enfin, en cas de catastrophe naturelle ou de phénomènes météorologiques extrêmes, AMORE MONDO® mettra tout en œuvre pour assurer en premier lieu la sécurité

des clients à destination et leur rapatriement si nécessaire. Encore une fois, AMORE MONDO® ne peut-être tenu responsable des aléas météorologiques.

XIII. Détails sur les Prestations

Etablissements hôteliers : Le nombre d'étoiles attribuées à un hôtel figurant sur le Site est communiqué à AMORE MONDO® par ses Partenaires et ne fait pas l'objet d'une vérification sur place par AMORE MONDO®. Le nombre d'étoiles ainsi indiqué correspond aux normes locales en vigueur au sein du pays où est établi l'établissement hôtelier et peut donc différer des normes françaises en la matière. Les chambres individuelles, malgré le paiement d'un supplément, sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont des chambres doubles dans lesquelles un second lit double ou un troisième, voire un quatrième lit d'appoint est ajouté dans le même espace. Parfois, le lit supplémentaire demandé dans une chambre moyennant un supplément ou dans le cadre d'une gratuité enfant correspond à un lit d'appoint (souvent un lit pliant d'un confort sommaire). AMORE MONDO® recommande aux familles de quatre personnes de prendre deux chambres doubles ou des chambres familiales désignées. Le jour du départ, les chambres doivent être libérées à dix heures, même si le départ n'a lieu qu'en soirée.

Demande particulière : Toute demande particulière ne faisant pas l'objet d'un supplément (chambre communicante, chambre non fumeur, repas spéciaux pour convenances personnelles ou situation spécifique...) reste à la discrétion du prestataire concerné, ne peut être garantie et n'engage jamais la responsabilité d'AMORE MONDO® dans son attribution. Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Modification de l'établissement hôtelier

Dans le cadre des Forfaits touristiques, AMORE MONDO® se réserve la possibilité, pour des raisons exceptionnelles résultant d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers, de substituer à l'établissement hôtelier initialement prévu un établissement hôtelier de même catégorie. AMORE MONDO® s'engage naturellement à vous en informer dans les meilleurs délais. Vous pourrez alors :

- Soit résilier votre contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
 - Soit accepter la modification proposée par AMORE MONDO®. Un avenant au contrat précisant les modifications apportées devra alors être régularisé entre les parties, étant entendu que celui-ci pourra être conclu par voie électronique.
- Les hôtels sélectionnés dans nos programmes peuvent être remplacés par des hôtels de catégorie identique ou supérieure. En cas d'impossibilité pour AMORE MONDO® de fournir une prestation donnant lieu à supplément (catégorie supérieure, vue mer...), le remboursement de la part d'AMORE MONDO® sera limité au supplément et tient lieu de seul dédommagement. Bien que dans notre brochure les tarifs proposés pour les chambres d'hôtels soient moins chers que les tarifs affichés, il arrive qu'un hôtelier pratique un tarif promotionnel selon ses disponibilités. Dans tous les cas, AMORE MONDO® ne procédera pas à un quelconque remboursement.

Repas : Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées. La formule « All Inclusive » ou « Tout inclus » (ou « Tout compris ») comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnées dans le descriptif de chaque prestation. La formule « All Inclusive » comprend en général seulement les boissons alcoolisées produites localement. Pas les alcools internationaux importés. L'abus d'alcool est dangereux. Le Site ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété. La pension complète comprend le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner, selon les horaires de services fixés par l'établissement hôtelier en cause. Elle débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension comprend le petit-déjeuner et un repas par jour. Elle débute avec le petit déjeuner suivant la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La formule petit-déjeuner, très appréciée lors des séjours urbains, ne comporte que le petit-déjeuner et vous permet de profiter de votre temps libre en journée pour manger à l'extérieur pour les autres repas. 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 cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète. AMORE MONDO® ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée dans l'hypothèse où certains repas ne pourraient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol ou de votre train ou tout autre moyen de transport. Sauf mention contraire expresse, les boissons ne sont pas comprises dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension. Toutes les consommations hors forfait sont à votre charge.

Croisières : Pour les croisières, les cabines « 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 sabord (ou cabines extérieures) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. 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 terme d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

Pouvoirs du Commandant de bord : Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

- refuser l'embarquement de ce passager,
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire,
- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale,
- refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

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.

Contre-indications médicales : Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers. Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient après la Commande, avant la date d'embarquement. Aucune Commande ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord. Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines - ou atteignant cette période pendant le voyage - peuvent ne pas être acceptées à bord. Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus de 75 ans.

Refus d'embarquement et débarquement prématuré : L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de AMORE MONDO® ne soit engagée. AMORE MONDO® ne peut être tenu de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

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.

Objets personnels / Bagages : Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un Client possédant de tels produits.

AMORE MONDO® n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du Client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement). AMORE MONDO® conseille au Client :

- de souscrire une assurance complémentaire bagage,
- de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de AMORE MONDO® ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine. AMORE MONDO® décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres forts prévus sur les bateaux de croisière à cet effet.

Modification d'itinéraires et 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. AMORE MONDO® ne saurait être tenu pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale. 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 de 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.

Responsabilité 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 assurement toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

Pourboires / Coûts de bord : Les pourboires au personnel 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. AMORE MONDO® n'est pas responsable de ces paiements qui sont entièrement à la charge du client.

Activités sportives ou de loisirs : Certaines prestations (mini club...) ou activités (sport...) ne sont proposées qu'à certaines périodes (vacances scolaires par exemple) et/ou sous réserve des conditions météorologiques. AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable si des activités en plein air ne peuvent être assurées en raison des conditions météorologiques. AMORE MONDO® met en garde sur le risque d'absence de garantie et d'assurance pour certaines activités proposées par des tiers dans l'enceinte des hôtels. Il peut advenir que certaines excursions proposées et indiquées dans la proposition, soient supprimées par le fournisseur notamment pour des raisons climatiques ou en cas de force majeure. Dans un tel cas, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait être engagée. Si le client modifie un programme ou annule de son fait une excursion ou une randonnée, qu'il considère sur place trop difficile, cela ne pourra donner lieu à aucun remboursement et toute modification de programme liée à cette annulation sera à la charge du client. 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 AMORE MONDO® ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client. La responsabilité

de AMORE MONDO® ne saurait être engagée pour toute activité souscrite par le Client à destination en dehors du forfait. Le client est informé du fait que les activités sportives et les loisirs mentionnés sur le Site ne revêtent qu'un caractère indicatif et peuvent être modifiées par l'établissement d'accueil ou d'hébergement. En pareille hypothèse, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait en aucun cas être engagée. Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont le Site ne pourra être tenue responsable en cas d'accident.

Plongée : Avant le départ, le Client s'engage à fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la plongée sous marine, de moins de 3 mois. Ce certificat peut être obtenu auprès d'un médecin généraliste. En cas de problème survenu après la délivrance d'un certificat médical, le Client s'engage à prévenir le responsable du centre de plongée. Dans ce cas, le responsable du centre peut demander un examen médical complémentaire et si nécessaire refuser au Client la pratique de la plongée. Cette situation n'ouvre aucun droit de remboursement. Avant le départ, le Client s'engage à indiquer son niveau de plongée (brevet, carnet de plongées, autres). Il devra également présenter ces documents au responsable du centre de plongée qui pourra proposer une plongée de réadaptation, si le Client n'a pas pratiqué la plongée depuis une longue période (6 mois voire 1 an selon le pays et la difficulté de la plongée). Les plongeurs doivent fournir leur propre équipement de plongée, exceptés la bouteille et les plombs qui sont fournis par le centre de plongée. L'équipement du plongeur est utilisé sous son entière responsabilité. Les plongées pourront être annulées par le responsable du centre en cas de force majeure (notamment conditions météorologiques ou catastrophes naturelles). Cette situation n'ouvre aucun droit de remboursement, même si le contrat précise un nombre précis de plongées incluses dans le prix. Le responsable du centre de plongée pourra refuser au Client la pratique de la plongée dans les cas suivants

- refus du Client d'effectuer une plongée de réadaptation
- non présentation des documents indiquant son niveau de plongée ;
- équipement de plongée du Client insuffisant
- niveau de plongée du Client insuffisant
- manquement par le Client aux règles du centre de plongée.

Dans ces hypothèses, la décision du responsable du centre de plongée n'ouvre aucun droit de remboursement.

Cures de Thalassothérapie : Les cures de Thalassothérapie comprennent entre 1 et 5 soins par jour selon le type de cure, l'accès libre à certaines activités de l'Espace Forme et la mise à disposition de peignoirs et serviettes à l'institut. Tous les forfaits comprenant l'hôtel et la cure proposés s'entendent en petits déjeuners, en demi-pension, en pension complète traditionnelle ou diététique (en fonction des sites). Ils ne comprennent pas les boissons, les diverses Prestations supplémentaires dont le client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (téléphone, blanchissage...). Les chambres sont disponibles à partir de 15H00 et doivent être libérées à 12h00. Par mesure d'hygiène, le port du bonnet de bain et de sandales en plastique est obligatoire (articles disponibles en vente sur place). Par ailleurs, il est recommandé aux curistes de se munir de deux maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines. Les visites médicales se font à l'initiative du client et en application du principe de libre choix du médecin. Pour les séjours à partir de 4 jours : le client devra obligatoirement se munir d'un certificat médical d'aptitude. Pour les séjours de moins de 4 jours : signature d'une décharge médicale sur place. Le tarif accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tous les tarifs s'entendent hors taxe de séjour et hors honoraires médicaux (les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'une cure de thalassothérapie ne sont pas remboursés - circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n° 5698 du 23 décembre 1998).

Dans les forfaits comprenant l'hôtel et la cure (petits déjeuners/pension/demi-pension), les repas et les journées cure non consommés ne sont pas remboursés.

Circuits : Les conseils donnés par le Ministère des Affaires Étrangères (zones rouges ou oranges sur le site du Quai d'Orsay) peuvent amener AMORE MONDO® à la modification significative du circuit ou l'annulation du circuit pour des raisons de sécurité. Dans ce cas, AMORE MONDO® propose à le client l'alternative la plus adaptée soit une autre destination soit en procédant au remboursement du circuit. En aucun cas, le client ne pourra prétendre à une indemnisation autre que ce remboursement. Les étapes du circuit peuvent être modifiées en fonction des impératifs locaux à l'occasion desquels des destinations prévues sont temporairement impossible d'accès. Elles peuvent être inversées ou décalées. Toutefois l'intégralité des visites est respectée dans la mesure du possible. Les noms des hôtels servant à l'hébergement sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres, de catégorie similaire. Lors des excursions d'une journée achetée sur place, les boissons et les repas pris en dehors de l'hôtel ne sont pas compris même en cas de séjour en pension complète. Les hôteliers ne fournissent pas de panier repas en compensation. Lorsque la mention « départ garanti » est utilisée ou qu'il n'est pas mentionné un nombre minimum de participants, AMORE MONDO® ne subordonne pas la réalisation du circuit à un nombre minimum de participants. Lorsque qu'un nombre minimum de participants est prévu et qu'il n'est pas atteint, AMORE MONDO® informe, au moins 21 jours avant la date de départ, le client de l'annulation du départ pour faute de minimum atteint. Le silence de AMORE MONDO® vaut confirmation du départ et levée de la condition du nombre minimal de participants. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du circuit intervient pour insuffisance de participants à 21 jours de la date de départ et au-delà. Le « maximum participants » indiqué dans le descriptif correspond au nombre maximum de personnes partageant le même bus et pris en charge par le même guide. Cette mention ne concerne en aucune façon le nombre de personnes sur les sites, les restaurants et les hôtels et autres moyens de locomotion utilisés pendant le programme du circuit (type bateau, téléphérique). Les circuits ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite, tant du fait de l'inadaptation des véhicules locaux affrétés, que, souvent, du manque d'accessibilité aux sites.

Activités payantes sur place : Les activités payantes sont des activités proposées et organisées par des prestataires sans lien avec AMORE MONDO®. Ces activités dont le client a le libre choix, sont soumises aux conditions de vente relevant des prestataires. L'information fournie par AMORE MONDO® est donnée à titre purement indicatif et n'engage en aucun cas sa responsabilité.

Transport aérien : AMORE MONDO® 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 énoncés 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. La responsabilité de AMORE MONDO® 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 ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne. AMORE MONDO® attire l'attention du Client que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité. Conformément aux articles R 332-3 à R 332-6 du Code de

l'aviation civile, AMORE MONDO® informe le client pour chaque tronçon de vol de l'identité du transporteur contractuel et le cas échéant du transporteur de fait susceptible de réaliser le ou les transports. L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée à le client dès qu'elle est connue, au plus tard lors de la commande pour les vols réguliers et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage pour les vols charters. Toute modification d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après la conclusion du contrat de transport sera répercutée à le client par le transporteur contractuel ou par AMORE MONDO® dès qu'elle en a connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. La liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union européenne peut être consultée sur le lien suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr. La responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, AMORE MONDO® ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à le client. Il est précisé qu'en matière de transport aérien sur compagnie IATA, conformément aux règles IATA, AMORE MONDO® agit comme mandataire de la compagnie aérienne qui reste seule responsable de l'exécution du transport. En matière de vols réguliers ou affrétés sur compagnies non IATA (Low Cost notamment), AMORE MONDO® agit sur demande et au nom du Client dont elle est le mandataire, le transport restant de la seule responsabilité de la compagnie aérienne. De même les compagnies ferroviaires et maritimes demeurent seules responsables de l'exécution du transport. Dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager. Le client devra consulter le site de la compagnie aérienne concernée. Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la Réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné. L'attention de le client est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de commande sur le Site d'un voyage comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport. Nous recommandons aux Utilisateurs de prévoir un temps de connexion minimum de quatre heures. Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, bébés, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. Les horaires de transport quand ils sont mentionnés sur le Site le sont à titre indicatifs, sous réserve de modification et ne sont pas de nature contractuelle. Les dates des jours de départ et de retour relèvent du contrat de voyage. Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Ce règlement communautaire désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte qu'il ne peut être invoqué à l'encontre de AMORE MONDO®. Les horaires de retour seront communiqués sur place par le représentant de la compagnie aérienne lorsqu'il existe, ou par AMORE MONDO® dans le cas où ils n'auraient pas été confirmés au client avant son départ. AMORE MONDO® recommande de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage, le lendemain du jour de retour. Par ailleurs, AMORE MONDO® attire l'attention de le client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (Code Share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Le client est expressément informé que les types d'appareil, l'itinéraire et les escales ne sont communiqués qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'à la date du départ. Les billets d'avion, même en cas de perte ou de vol, ne sont ni échangeables, ni remboursables. Le client a l'obligation d'acheter à ses frais un billet d'avion de remplacement. AMORE MONDO® ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par AMORE MONDO®, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification ou sanitaires périmés (CNl, passeport, visa, certificat de vaccination...),
- lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage,
- lorsque le participant se présente après l'heure limite d'enregistrement : AMORE MONDO® conseille vivement de se présenter au plus tard 2 h avant le décollage pour un vol national, court et moyen-courrier et 3 h avant le décollage pour un vol long-courrier. Les personnes handicapées et les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

En général, les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport 3 heures avant le décollage. Il appartient au client de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté. Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement. AMORE MONDO® ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni le remboursement du billet non utilisé si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite d'enregistrement.

En cas de défaut d'enregistrement du participant au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

Chaque compagnie aérienne adopte sa propre politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. Le Client doit lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion. AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable en cas de refus par la compagnie d'embarquer un bagage. En cas de refus d'embarquement du bagage par le transporteur, AMORE MONDO® ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit. Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats. Il appartient au client de se renseigner auprès de la

compagnie aérienne sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages. AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage, et les frais supplémentaires éventuellement exposés du fait de ce refus restent à la charge de le client. La perte des bagages ou leur détérioration durant le transport relève de la responsabilité de la compagnie aérienne. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au passager de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

- **Bagage en cabine :** Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages acceptés en cabine. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions n'excède pas 115cm (largeur + longueur + hauteur = maximum 115 cm) et dont le poids total n'excède pas 10 Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

Important! : Les compagnies aériennes sont tenues d'appliquer des mesures restrictives d'acceptation des liquides, aérosols, gels et pâtes contenus dans les bagages en cabine. Pour ne pas risquer la confiscation de ces produits (à titre non exhaustif : divers gels, shampoings, parfum, sirops, liquides, etc...) il est conseillé de visiter le site internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile et de prendre connaissance du document explicatif suivant : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Passagers-aeriens-s-informer-pour-hml>. Pour une meilleure information préalable, AMORE MONDO® invite le Client à visiter le site de la **Direction générale de l'Aviation civile (DGAC)** pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

- **Bagage en soute :** Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages acceptés en soute. Le plus fréquemment il existe une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols charters et de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). A destination des USA, la franchise est généralement exprimée en nombre de bagages. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. En général, les compagnies « Low Cost » n'appliquent pas de franchise mais font payer des frais pour chaque bagage enregistré. Les compagnies font généralement payer un supplément pour les bagages hors format tels que les planches de surf, planches à voile, vélo, sac de golf. Le client est invité à se renseigner auprès de la compagnie sur laquelle il a prévu de voyager afin de prendre connaissance de sa politique en matière d'excédent bagage. Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du montant du dossier. Les billets d'avion doivent impérativement être présentés à la compagnie lors de l'enregistrement. Depuis le 1^{er} juin 2008, l'association internationale du Transport Aérien (IATA) impose de nouvelles règles en matière d'émission de titres de transport aérien. A compter de cette date, les agences de voyages et les compagnies aériennes ont l'obligation d'émettre les titres de transport sur support électronique uniquement (billet électronique ou « e-ticket »). Malgré l'affichage disponible d'un parcours aérien, AMORE MONDO peut être dans l'impossibilité d'honorer la réservation. En effet, en raison de contraintes techniques propres aux systèmes des compagnies aériennes et pour certaines situations (les bébés de moins de 2 ans, les accords interliges, les groupes...), l'émission de billet sur support électronique peut s'avérer impossible. Cette situation indépendante de la volonté de AMORE MONDO ne peut engager sa propre responsabilité. AMORE MONDO s'engage, sous les 48 heures ouvrées suivant la commande, à mettre tout en œuvre pour proposer une solution d'acheminement alternative. Celle-ci pourrait s'accompagner de 25 euros de frais de gestion par passager, d'une différence tarifaire et/ou de frais supplémentaires qui resteraient à la charge du Client. AMORE MONDO peut également être amené à facturer un coût supplémentaire de 40 euros maximum correspondant aux frais d'envoi des billets d'avion (ex : envoi en Chronopost à l'étranger). Ce surcoût restera à la charge du Client. AMORE MONDO ne pourrait être tenu pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations. En cas d'absence de solution alternative, de refus de la différence tarifaire éventuelle, et en raison de l'impossibilité d'émission, AMORE MONDO serait contraint de procéder à l'annulation sans frais de la réservation et de procéder à son remboursement.

Les enfants mineurs doivent voyager accompagné d'un adulte responsable, juridiquement autorisé à les accompagner. Les enfants de moins de 2 ans peuvent voyager gratuitement mais ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents ont commandé et payé un billet au tarif enfant spécialement pour eux. L'attention du client est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, c'est-à-dire au plus tard à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit informer, par écrit, AMORE MONDO® de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que AMORE MONDO® puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. 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 quelle que soit la date du début de grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique. Les bébés (moins de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Le prix du billet est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour. Les enfants non accompagnés, appelés communément « UM » (unaccompanied minor) ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires. Lors de l'enregistrement, l'enfant bénéficiant de cette qualité est pris en charge par la compagnie aérienne, sans surcoût spécifique. A partir de ce moment précis, il est placé sous la responsabilité juridique du transporteur. Une hôtesses accompagne l'enfant jusqu'à l'embarquement ; pendant son voyage et/ou en cas de correspondance sur la même compagnie, il est surveillé par le personnel navigant. A l'arrivée, l'enfant est assisté d'une hôtesses jusqu'au contrôle d'identité. Après ce contrôle, l'enfant est récupéré par la personne préalablement désignée. Pour les enfants de moins de 4 ans et de plus de 12 ans, ce service est possible moyennant un surcoût. Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation. Pour faciliter le transport et vérifier l'application des règles spécifiques de la compagnie aérienne en matière d'assistance aux personnes, le Client doit impérativement signaler à AMORE MONDO® tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.). Chaque compagnie a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sur les vols charters, ils sont, en principe, interdits. Sur certains vols réguliers et

sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.), des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir de la compagnie. Pour connaître le coût de cette prestation, le Client doit s'informer directement auprès de la compagnie aérienne. Lorsqu'une ville comporte plusieurs aéroports, les aéroports de départ et d'arrivée peuvent être modifiés par le transporteur et sont donc précisés au client à titre indicatif. Par exemple, à Paris, le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navette (taxis, bus, parking etc.) restent à la charge du passager. Les horaires des vols, le type d'appareil et le routing sont communiqués à titre indicatif. Le client prendra soin de ne pas prendre des billets de train non modifiables à destination et en retour de l'aéroport. AMORE MONDO® ne prendra pas en charge d'éventuels frais qui découleraient de modifications d'horaires. Le Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 confère le droit aux passagers aériens d'obtenir du transporteur aérien, selon les circonstances, une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation en cas de surréservation, de retard ou d'annulation du vol. Ces obligations qui pèsent uniquement sur les compagnies aériennes, ne peuvent en aucun cas être assumées par AMORE MONDO®. En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 21 jours à compter du jour du sinistre. Au-delà de ce délai, la demande sera rejetée conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal. En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers, la compagnie aérienne est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable en cas de surréservation. AMORE MONDO® ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement. Pour les compagnies aériennes, en cas de non-présentation au départ (no-show), la Compagnie aérienne se réserve le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour. Tous les tronçons des billets, y compris les billets de train, doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places. Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les compagnies aériennes, il s'agit d'un même vol car le numéro de vol est identique) avec changement ou non d'appareil sans que AMORE MONDO® en soit informé. Si le passager organise lui-même son pré et/ou post acheminement, AMORE MONDO® conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière. Dans ces cas, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait être recherchée. Le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux. Pour cette raison, AMORE MONDO® recommande au Client de ne prendre aucun engagement le jour du départ ainsi que le jour ou le lendemain du retour de son voyage. Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de AMORE MONDO®, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.). Par ailleurs, AMORE MONDO® fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client. Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

Vols secs : Les Vols secs commandés sur le Site sont fournis par les compagnies aériennes, AMORE MONDO® n'agissant qu'en qualité d'intermédiaire mandataire entre le client et les compagnies aériennes qu'elles soient régulières « charter » ou « Low Cost ». Le client donne mandat à AMORE MONDO®, qui l'accepte, pour commander en son nom et pour son compte les prestations auprès des compagnies concernées. Aussi, conformément aux articles 1984 et suivants du Code civil, le contrat de transport est directement conclu entre le client et la compagnie aérienne. Toute commande de Vol sec est soumise à l'autorisation d'émission de la compagnie aérienne. A l'issue du processus de réservation le client recevra un mail lui indiquant que sa commande est bien enregistrée en vue de son traitement. En cas de refus d'émission du billet par le transporteur, le client sera contacté par AMORE MONDO®. Si aucune autre solution d'acheminement n'est possible, AMORE MONDO® se réserve le droit d'annuler la commande et remboursera le prix du billet et les frais de dossier. Conformément à l'article L 211-17 du Code du Tourisme, l'exécution de prestations portant sur des Vols secs s'effectue sous la seule responsabilité de la compagnie aérienne, AMORE MONDO® n'agissant qu'en qualité de simple intermédiaire avec le client. La responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait donc se substituer à celle des compagnies aériennes françaises ou étrangères assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les conventions internationales, notamment la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou par la réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné. En général, les passagers doivent se présenter au comptoir de la compagnie aérienne à l'aéroport trois heures avant le décollage. L'heure limite d'enregistrement peut être différente si le passager a des bagages hors format ou des excédents de bagages ou s'il présente un handicap. Les compagnies aériennes sont en droit de refuser à l'embarquement tout passager qui se présenterait après l'heure limite d'enregistrement. Dans tous les cas, il appartient au client de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté.

Location de voiture : En cas de location voiture, le permis de conduire français est indispensable au même titre que le permis de conduire international lors de la prise du véhicule de location. Une carte de paiement international (Visa, Mastercard...) est également exigée par le loueur sur place. L'âge minimum requis pour effectuer une location de voiture est fixé de 21 à 25 ans selon le modèle de voiture sélectionné et le pays. En règle générale le conducteur doit avoir plus de 21 ans et plus de 2 ans de permis de conduire (25 ans pour Canada, Etats-Unis, République Dominicaine, Australie, Nouvelle-Zélande, Nouvelle Calédonie, Tunisie). Les conditions de la location qui s'appliquent sont les conditions du

loueur, en vigueur dans le pays où le véhicule est loué. Ces conditions de locations sont spécifiées lors de la confirmation de commande en ligne et au dos du contrat de location que le client signe au moment de la prise en charge du véhicule. Toute réservation est soumise avant la location et la prise en charge du véhicule sur place à la vérification préalable des éléments identifiants du conducteur notamment quant à l'âge, l'identité, permis de conduire, et carte de crédit et ne constitue pas une garantie absolue de délivrance du véhicule réservé. Les options réservables pour vous par AMORE MONDO® (GPS, siège pour enfant, ...), qui sont à régler auprès de l'agence de location figurant sur le bon d'échange, sont soumises à disponibilité, le règlement de tous les suppléments / options non incluses dans les tarifs se fait par carte de crédit internationale par le client directement sur place au moment de la location. La location est personnelle et non transmissible. Le loueur s'engage à délivrer le service réservé en conformité avec les conditions précisées sur le bon d'échange si le client répond aux critères de location en vigueur dans le pays où la location doit avoir lieu :

- Station de prise en charge du véhicule
- Date et heure de début de location
- Station de restitution du véhicule
- Date et heure de fin de location
- Catégorie de véhicule (ou similaire) : La réservation porte sur une catégorie de véhicule et non pas un modèle spécifique dans la catégorie réservée)
- Nom et prénom du client détenant une carte de crédit internationale

Toutes les autres mentions figurant sur le bon d'échange ne sont données qu'à titre indicatif et doivent être validées par le client directement avec le loueur au moment de la signature du contrat de location. Les conducteurs supplémentaires doivent impérativement être mentionnés sur le contrat lors de la prise en charge du véhicule de location. Le client localaire et les conducteurs autorisés répondent envers le loueur des conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge. En cas de prise du véhicule à l'aéroport, il vous appartient de renseigner dans le champ libre prévu à cet effet au moment de la confirmation d'achat le nom de la compagnie et le numéro de vol sous le format code compagnie (exemple AF098). Cette information permet au loueur en cas de retard important du vol de conserver la location jusqu'à l'arrivée du client. Pour certains produits, la durée minimum de location est de 1 à 3 jours suivant les pays et la durée maximum est de 31 jours. (Cette information est mentionnée sous l'intitulé « conditions » lors de la vente en ligne). La durée de location est calculée par tranche de 24 heures (1 journée de location = 24 heures). Lors de l'achat, pour chaque produit de location de voiture, les conditions tarifaires sont indiquées au client avec les prestations incluses dans le prix proposé. Nous vous invitons à les lire attentivement, notamment en ce qui concerne les assurances. En règle générale, les véhicules doivent être retournés à la station de départ pour éviter de se voir appliquer des frais d'abandon variables selon les pays et les distances. Ils sont réglables sur place. Les frais d'abandon indiqués sur nos propositions sont susceptibles de modifications sans préavis et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de l'agence ou à fortiori faire l'objet d'un remboursement. - Les véhicules loués aux Etats-Unis (sauf exception) peuvent circuler au Canada mais doivent être retournés aux Etats-Unis. Ils ne peuvent jamais circuler au Mexique. Il en va de même pour les véhicules loués au Canada et utilisés aux Etats-Unis. - Les locations villes-aéroports ne sont pas considérées comme un aller simple.

Accident : En cas d'accident ou dommages au véhicule avec ou sans tiers connu, le montant de la franchise sera dans un premier temps débité au client sur sa carte de crédit. Pour bénéficier du remboursement éventuel de tout ou partie de cette franchise, le client devra obligatoirement faire parvenir au loueur les documents suivants :

- Copie du contrat de Location.
- Copie du constat d'accident et / ou du constat des dommages (document du loueur)
- Copie du rapport de police dans le cas d'un accident avec dommage corporel ou sans tiers connu
- Preuve du débit de la franchise par le loueur

Après examen du dossier et dans un délai de 45 jours, le cas échéant, tout ou partie de la franchise sera remboursée par le loueur au client.

Responsabilité du client : Le client doit impérativement présenter le « bon d'échange » lors de la prise en charge du véhicule ainsi qu'un permis de conduire à son nom valable depuis plus d'un an dans le pays où la location est effectuée, un permis international en plus du permis français le cas échéant, un document d'identité, une carte de crédit acceptée par le loueur, nominative au nom du conducteur détenteur du permis de conduire. Aucun remboursement ne sera effectué si le client ne peut présenter son « bon d'échange », son permis de conduire ou une carte de crédit internationale valide acceptée par le loueur. Il est de la responsabilité finale du client de lire attentivement le contrat de location qui lui est soumis lors de la prise en charge du véhicule. Les options et surclassement éventuels qu'il souhaite souscrire sont de sa libre initiative. Les Prestations souscrites sur place par le client et signées par lui sur le contrat lors de la prise du véhicule ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou contestation une fois le contrat de location signé. AMORE MONDO® attire votre attention sur le fait que certains loueurs de voiture sont d'habiles commerciaux et profitent de la barrière de la langue pour vendre des options peu utiles ou des surclassement de véhicule. Bien que le prix à la journée paraisse peu élevé, le montant total peut considérablement alourdir la facture qui sera à payer par le client. De manière générale, ne signez aucun contrat sans l'avoir lu. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule sa réservation sur place, écourtée sa location ou loue un véhicule de catégorie inférieure à celle réservée, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement ou réduction. A l'inverse, tout dépassement de la durée de location prévue ou la location d'un véhicule de catégorie supérieure à celle réservée entraînera la facturation d'un supplément à un tarif local différent du tarif réservé. En général le dépassement d'horaire entraîne la facturation d'un jour supplémentaire par le loueur. Le client s'engage à respecter la réglementation en matière de conduite automobile. Il est seul responsable de toute amende résultant du non-respect de cette réglementation. Le véhicule ne doit pas être utilisé par le conducteur sous l'emprise de l'alcool ou de toute autre drogue ou substance affectant sa capacité à réagir. Seuls les conducteurs autorisés peuvent conduire le véhicule, et ce uniquement sur les voies propres à la circulation automobile, sans participations à des courses, compétitions ou rallies. Le véhicule doit être utilisé et entretenu de manière raisonnable.

Annulation de la location : L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous : Frais d'annulation / modification jusqu'à la semaine précédant le départ : 50 € de frais par dossier Frais d'annulation / modification la semaine précédant le départ : 100 % du montant total de la location.

Transport ferroviaire : Les Prestations de transport ferroviaire sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules. Les Prestations de transport ferroviaires seront exclusivement fournies par le transporteur ferroviaire sous sa seule responsabilité. Les conditions d'exécution du transport sont régies par les conditions spécifiques du transporteur ferroviaire constituées généralement de conditions générales et de conditions spécifiques.

Ces conditions spécifiques sont accessibles au moment de la réservation par le client et doivent être lues attentivement et acceptées avant la finalisation de celle-ci. Il est de la seule responsabilité du client de respecter les consignes du transporteur ferroviaire. Notamment, il est rappelé que les billets de train ainsi que tous titres de réduction doivent être impérativement composés avant de monter dans le train.

XIV. Disponibilité des offres

Toutes les offres proposées sur le Site sont en principe disponibles, dans la limite de leur date de validité. Toutefois, ces offres étant communiquées directement par les Partenaires, AMORE MONDO® ne saurait garantir leur parfaite disponibilité lors de la passation de sa commande par le client. Dès lors, si, après passation de la commande par le client, l'offre s'avérait indisponible, AMORE MONDO® s'engage à contacter dans les meilleurs délais le client et à lui proposer un Service de substitution d'une qualité et d'un prix équivalent, ou/et le cas échéant, à proposer un réajustement tarifaire au client. Le devis transmis préalablement au client mentionne clairement que les prestations et tarifs ne peuvent être garantis car ils dépendent de la disponibilité et donc de la réactivité du client.

XIV. Annulation / Modification

a. Annulation et Frais d'annulation
Avant propos : seules les prestations n'étant pas mentionnées sur le bulletin d'inscription comme non modifiables, non remboursables ou non émises peuvent faire l'objet des frais dont il est question ci-dessous. Toutes les prestations indiquées comme non modifiables ou non remboursables ou dont les billets ont été émis seront perdues et non remboursées en cas de modifications ou d'annulation.

Conformément à la Directive Européenne :

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, Amore Mondo annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Annulation par le client

Une Commande est effective après confirmation au client par AMORE MONDO® de la disponibilité du voyage. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit en recommandé avec accusé de réception à la société AMORE MONDO®. La date de réception de la lettre recommandée sera la date retenue pour l'annulation. Toute demande d'annulation par le client devra être adressée à AMORE MONDO® par lettre recommandée avec accusé de réception. Pour annuler sa commande de prestations, le client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec avis de réception à AMORE MONDO® à l'adresse suivante, c'est la date de réception de la demande qui sera prise en compte : **AMORE MONDO® - Service Gestion - 20 Ter Chemin de la Saudrune, 31120 Roques.**

AMORE MONDO® vous transmettra par retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande d'annulation et le montant des frais y afférant. Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, vous recevrez par courrier électronique une confirmation d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par AMORE MONDO®, l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas, de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire, contactez : contact.amore.mondo@gmail.com
A moins de 30 jours avant le départ, AMORE MONDO® se réserve le droit de résoudre le contrat passé avec le client de plein droit et sans préavis et ainsi d'annuler, sans pénalité à verser à le client, le contrat conclu avec lui en cas de non-paiement du prix des prestations. Dans ce cas, AMORE MONDO® établira et adressera au Client une facture des frais correspondants. Les conditions et frais d'annulation ci-après exposés s'appliquent à tous les Services, sauf modalités spécifiques décrites dans les programmes concernés, lesquelles sont notamment exposées au sein de la fiche récapitulative de la commande. Les frais d'annulation varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Dans tous les cas, les conditions d'annulation différentes au voyage réservé vous seront confirmées et transmises par courrier électronique simultanément à votre confirmation de Commande Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer AMORE MONDO® et son assureur par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date de réception de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par AMORE MONDO® ni par l'assureur.

Forfaits touristiques : Sous réserve de dispositions particulières pouvant figurer au sein de la fiche récapitulative des Forfaits touristiques commandés, l'annulation ou la modification des Forfaits touristiques par le client donnera lieu à la perception par AMORE MONDO® d'une somme correspondant aux frais réels que la société Amore Mondo® aurait à supporter plus une indemnité minimale de 100€ pour compenser le travail fourni sur le dossier.

Les frais d'annulation s'appliqueront sur le montant total TTC du contrat de voyage, hors primes d'assurances (non remboursables) et hors prestations clairement mentionnées comme non remboursables.

Les frais de dossier, d'assurances optionnelles, d'excursions et les frais de visas ou de formulaires d'entrée sur le territoire (ESTA, AVE...) ainsi que les frais éventuels de paiement par carte bancaire ne sont jamais remboursables. Il en va de même pour les prestations mentionnées sur le Bulletin d'Inscription comme non remboursables (vols, hôtels...).

Sous déduction des sommes dues à AMORE MONDO® en application des frais réels de résiliation, des frais de dossier et le cas échéant, des frais d'assurances optionnelles,

d'excursions et des frais de visas, AMORE MONDO® s'engage à rembourser le client dans un délai raisonnable de toutes les sommes préalablement versées par ce dernier.

Prestations d'hébergement :

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bulletin d'inscription a pour conséquence la réservation d'une chambre/cabine individuelle, au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

Croisières : Les prestations uniques ne sont pas visées par le code du tourisme qui ne s'applique qu'aux seuls forfaits.

Voyage incluant pour tout ou partie un séjour sur un bateau de croisière. Toute demande d'annulation par le Client d'une croisière vendue entraînera la perception des frais suivants :

Date de réception de l'annulation

Jusqu'à 30 jours avant le départ prévu

De 60 à 31 jours avant le départ prévu

De 90 à 61 jours avant le départ prévu

De 120 à 91 jours avant le départ prévu

Au delà de 120 jours avant le départ prévu

Billets d'avion vendus seul / vols secs : Il vous sera précisé lors de votre inscription si votre billet d'avion est ou non remboursable. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art. L 224-66 Code de la consommation). L'article L 113-8 du Code de la consommation précise que les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien doivent rembourser les taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement doit intervenir dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement effectuée par le client. Par ailleurs et en tout état de cause, les frais de services facturés par AMORE MONDO® au client au titre de la réservation/émission du billet ne sont pas remboursables. Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Certains billets d'avion à tarif préférentiel, notamment les vols pour compagnies « Low Cost » doivent être émis au moment de la réservation et sont soumis à des conditions d'annulation pouvant aller jusqu'à 100% du prix du billet TTC. Dans ce cas, ils font l'objet d'une mention spécifique sur le B1.

Toute demande d'annulation par le Client d'un billet d'avion vendu seul entraînera la perception des frais suivants :

Date de réception de l'annulation

Plus de 30 jours avant le départ - vol court courrier*

Plus de 30 jours avant le départ - vol moyen courrier*

Plus de 30 jours avant le départ - vol long courrier*

De 30 à 21 jours du départ - vol court courrier*

De 30 à 21 jours du départ - vol moyen courrier*

De 30 à 21 jours du départ - vol long courrier*

De 20 à 08 jours du départ - vol court courrier*

De 20 à 08 jours du départ - vol moyen courrier*

De 20 à 08 jours du départ - vol long courrier*

A 7 jours du départ ou moins - tous les vols

* Auxquels s'ajoutent les frais de modifications appliqués par la compagnie aérienne.

Date de réception de l'annulation	Frais d'annulation
Plus de 30 jours avant le départ - vol court courrier*	30 € par personne
Plus de 30 jours avant le départ - vol moyen courrier*	40 € par personne
Plus de 30 jours avant le départ - vol long courrier*	50 € par personne
De 30 à 21 jours du départ - vol court courrier*	60 € par personne
De 30 à 21 jours du départ - vol moyen courrier*	80 € par personne
De 30 à 21 jours du départ - vol long courrier*	100 € par personne
De 20 à 08 jours du départ - vol court courrier*	90 € par personne
De 20 à 08 jours du départ - vol moyen courrier*	120 € par personne
De 20 à 08 jours du départ - vol long courrier*	150 € par personne
A 7 jours du départ ou moins - tous les vols	160 € par personne

* Auxquels s'ajoutent les frais de modifications appliqués par la compagnie aérienne.

Frais d'annulation partielle : Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (B1) annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, les frais appliqués seront les suivants :

■ Pour les prestations personnelles (non partagées) : le barème des frais d'annulation des forfaits touristiques sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (billets d'avion remboursables...) non consommées du voyage à la date de l'annulation, c'est à dire selon les frais réels de résiliation.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par AMORE MONDO® pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

Prestations hors forfait : Les prestations uniques ne sont pas visées par le code du tourisme qui ne s'applique qu'aux seuls forfaits. Les conditions d'annulation et les frais d'annulation des Prestations hors forfait sont déterminés par les conditions générales et particulières de nos Partenaires. Dans la mesure où l'application des conditions générales et particulières de nos Partenaires vous permet d'obtenir le remboursement intégral de vos Prestations hors forfait, AMORE MONDO® s'engage à vous rembourser, dans les meilleurs délais, l'intégralité des règlements dont vous vous êtes acquittés, déduction faite des frais d'agences, de dossier, d'assurances optionnelles, d'excursions et des frais de visas, lesquelles ne sont jamais remboursables, ainsi que d'un montant forfaitaire de 60 € par personne. Si vous entrez dans la date de facturation de frais d'annulation par nos partenaires, ce qui signifie que vous ne pouvez plus obtenir le remboursement intégral de vos prestations, nous vous en informerons et négocierons au mieux en votre faveur. De manière générale, les conditions générales et particulières de nos prestataires vous sont librement accessibles puisque jointe à votre bulletin d'inscription.

Dispositions générales : En tout état de cause, si vous le souhaitez, vous pouvez également être remboursés des Services annulés par vos soins - et n'entrant pas dans le cadre des frais d'annulation, ou, le cas échéant le reliquat entre ce que vous avez initialement payé et ce que vous devez comme frais d'annulation - sous la forme d'un avoir à valoir lors de votre prochaine commande, valable pendant une durée d' 1 an. Dans tous les cas, le montant des frais d'annulation perçus par AMORE MONDO® ne pourra pas excéder 100% du montant du voyage initialement facturé au client. AMORE MONDO® informe de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation, précision faite que les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande.

b. Modification et Frais de modification

Modifications par le client

Avant le départ : Un report de date ou un changement de destination est en général considéré comme une annulation et entraîne donc les frais mentionnés ci dessus. Toute modification de prestations demandée par le client, après signature du bulletin d'inscription ou validation de sa commande, peut, dans certains cas, être considérée comme une annulation pure et simple donnant lieu à l'application des frais prévus ci dessus. Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ,
- une modification de destination,
- une modification de l'hôtel,
- une modification de date de départ.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans la partie annulation.

Correction d'un nom : La correction d'un nom qui aurait été mal orthographié par le client ou dont le client n'a pas vérifié l'orthographe en signant le Bulletin d'Inscription entraînera des frais de modification de 50€ auxquels peuvent s'ajouter les frais de modification facturés par

les compagnies aériennes. Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus ci dessus. AMORE MONDO® insiste sur la nécessité de transmettre la copie des documents d'identité de chaque participants au moment de la signature du Bulletin d'Inscription pour éviter les erreurs, de part et d'autre. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée. ATTENTION : En cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la modification du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus ci dessus. Aucune demande de modification n'est possible quelle que soit la date de la demande, en cas d'émission anticipée du billet d'avion à la demande du client.

Date de réception de la modification

Modification orthographique

Modification vol sec court courrier*

Modification vol sec moyen courrier*

Modification vol sec long courrier*

Croisières ou Circuits ** (avant 15 jours)

Frais de modification

50 € par personne

30 € par personne

40 € par personne

50 € par personne

30 % du montant total du voyage

* Auxquels s'ajoutent les frais de modifications appliqués par la compagnie aérienne.

** Toute modification à la demande du client, quelque soit la date entre plus de 30 jours et 15 jours avant la date de départ entraînera 160 € de frais de dossier pour les circuits et croisières. Certains circuits sont soumis à des conditions particulières d'annulation indiquées au paragraphe « infos pratiques » de la fiche descriptive des circuits

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

En cas de cession, le cédant assume l'obligation d'informer le cessionnaire de tous les documents indispensables pour se rendre à destination, pour que ce dernier ne puisse annuler au motif qu'il n'aurait pas été informé ou qu'il ne puisse partir.

Ces frais de modification ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Pour modifier sa commande de prestations, le client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec avis de réception à AMORE MONDO® à l'adresse suivante, c'est la date de réception de la demande qui sera prise en compte : AMORE MONDO® - Service Gestion - 20 Ter Chemin de la Saudrune, 31120 Roques.

Aléas liés aux vols réservés par le client sans passer par l'intermédiaire d'AMORE MONDO® : Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez AMORE MONDO® et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, AMORE MONDO® ne remboursera pas les frais induits.

Après le départ : Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer aux modalités figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance. AMORE MONDO® s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues. Ne saurait engager la responsabilité de AMORE MONDO® toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par AMORE MONDO® et toute modification des prestations à l'initiative du Client. Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de AMORE MONDO®. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Toute prestation (billets d'avion, nuitées, visites, location de véhicules, etc.) incluse dans nos programmes et non consommée sur place ne donnera lieu à aucun remboursement. Tout changement volontaire ou ajout de prestations par le client en cours de séjour doit être réglé directement à nos prestataires locaux et n'engage en aucun cas la responsabilité d'AMORE MONDO®. AMORE MONDO® ne pourra être tenu pour responsable des prestations et excursions réservées sur place par le client et réalisées par des prestataires indépendants, même si cette excursion était proposée en option par AMORE MONDO® ou si elle figurait dans nos suggestions de visite sur le site ou sur les documents de voyage. Toute prestation non utilisée volontairement ou du fait du client ne sera pas remboursée, sauf accord préalable de l'organisateur. Aucun remboursement ne peut intervenir lorsque le client ne se présente pas aux lieux et heures de rendez-vous mentionnés dans le dossier, avec les documents de voyages nécessaires (passeport, visa, carte d'identité, certificats de vaccination...). Le non-respect par le client de l'une ou l'autre des clauses de ce contrat pourrait en provoquer l'annulation par AMORE MONDO®. En cas d'interruption de voyage pour raisons de santé, l'organisateur mettra néanmoins tout en oeuvre pour obtenir auprès des prestataires le remboursement total ou partiel des prestations non utilisées.

Modifications par un fournisseur de voyages

Annulation pour non-paiement : A moins de 30 jours avant le départ, AMORE MONDO® se réserve le droit de résoudre le contrat passé avec le client de plein droit et sans préavis et ainsi d'annuler, sans pénalité à verser au client, le contrat conclu avec lui en cas de non-paiement du prix des prestations.

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

Modification suite au fait d'une compagnie aérienne : Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à AMORE MONDO®, retards ou annulations ou grèves extérieures à AMORE MONDO®, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article ci-dessus. AMORE MONDO® ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de

soliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols. Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux.

Modification suite à un événement extérieur : Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à un fournisseur de voyages au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu par l'Agence avec le client, le Site avertira le client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution). Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par AMORE MONDO®. Au cas où le client opterait pour la résiliation, il pourra solliciter le remboursement de la totalité des sommes réglées. Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification).

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

Date de Modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
A 14 jours ou moins du départ	24 heures

A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Dans tous les cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation des prestations est imposée par des circonstances de force majeure.

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, dont AMORE MONDO® ne peut être tenu pour responsable.

Modification pour cas de force majeure : Conformément à l'article R.211-10 du Code du Tourisme, si AMORE MONDO® se trouve contraint d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par AMORE MONDO® de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Pour assurer la sécurité des voyageurs, AMORE MONDO® se réserve le droit de modifier l'itinéraire, les dates et le contenu du voyage. Par ailleurs AMORE MONDO® ne saurait être tenu pour responsable d'une annulation de voyage imposée par les autorités administratives ou par des événements dont la force majeure est indiscutable. En cas de force majeure, les voyageurs ne pourront prétendre à une quelconque indemnité. On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit AMORE MONDO® ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat :

Il en sera notamment ainsi en matière de : grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel ; insurrection et émeute ; prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales ; conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du Client.

Dans les hypothèses suivantes - en cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers - AMORE MONDO® ou un de ses prestataires peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés 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 prestataires de AMORE MONDO® lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Nombre minimum de participants non atteint : Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, AMORE MONDO® en informe le client au moins 21 jours avant la date de départ. Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au Client. Par ailleurs, si le nombre de participants inscrits sur un même voyage venait à diminuer à la suite d'une annulation, le prix des participants restants sera recalculé. Le refus par ceux-ci de s'acquitter du supplément sera considéré comme une annulation de leur part et ils se verront appliquer les frais d'annulation prévus.

c. Cession du contrat

Conformément à l'article L.211-12 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors contrat d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer AMORE MONDO® par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âges). Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge). Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer AMORE MONDO® de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant la date de début du voyage ou séjour ou au plus tard quinze jours avant la date de départ s'il s'agit d'une croisière. ATTENTION : En cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus ci-dessus. Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter les frais de modification réels le cas échéant, et ce, lorsque la modification est possible.

Dans le cadre de voyages identifiés comme promotionnels (Premières minutes, Dernières Minutes, Offres Spéciales) toute demande de cession à 7 jours ou plus du départ par le client au bénéfice d'un tiers d'un séjour vendu dans le cadre de ces opérations spéciales entraînera la perception d'une somme globale et forfaitaire de 160 euros, et ce quelle que soit la date à laquelle elle intervient.

Dans tous les cas, si les frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il sera dû à AMORE MONDO® le montant exact facturé au client sur présentation des justificatifs correspondants. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement

responsables du paiement d'un éventuel solde de prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables. En cas de cession, le cédant assume l'obligation d'informer le cessionnaire de tous les documents indispensables pour se rendre à destination, pour que ce dernier ne puisse annuler au motif qu'il n'aurait pas été informé ou qu'il ne puisse partir. Ces frais de cession ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Pour modifier sa commande de prestations, le client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec avis de réception à AMORE MONDO® à l'adresse suivante, c'est la date de réception de la demande qui sera prise en compte : **AMORE MONDO® - Service Gestion - 20 Ter Chemin de la Saudrune, 31120 Roques.**

XVI. Preuve /Archivage

Les données saisies par le client lors du processus de commande sont conservées au sein du système informatique de AMORE MONDO® et en format papier dans les justificatifs comptables de la société, et seront considérées comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les Parties. Par conséquent, les données sur support électronique conservées et archivées par AMORE MONDO® pourront être valablement produites comme moyens de preuve par AMORE MONDO® et opposées à le client dans le cadre de toute réclamation ou action en justice avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit, ce que le client déclare expressément accepter. Le client est donc conscient qu'un écrit lui sera systématiquement demandé, ne serait que par mail, afin de justifier de chaque changement, accord ou demande qu'il pourrait demander, de même l'Agent AMORE MONDO® sera dans l'obligation d'informer le client par voie écrite pour tout changement de prestations et/ou de tarifs, pour demander l'accord du client afin d'émettre ou de réserver une prestation et enfin pour encaisser un paiement, auquel cas le montant sera clairement précisé. Les signatures électroniques seront considérées comme entièrement valables et le client ne pourra en aucun cas contester un document qu'il aurait renvoyé signé électroniquement sous prétexte que ce dernier n'aurait pas été signé manuellement. Le client peut avoir accès à l'ensemble de ses données, y incluant ses commandes, sur simple demande adressée par courrier simple ou par courrier électronique à AMORE MONDO® via l'adresse contactamore.mondo@gmail.com. Les dispositions du présent article sont applicables à tout échange électronique entre le client, AMORE MONDO® et/ou ses Partenaires.

XVII. Documents de voyage

Il sera remis à le client, par voie électronique, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant : 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion ou mémo électronique pour un vol régulier, et billet de train pour un transport ferroviaire), 2) le ou les bon(s) d'échange (Voucher) pour la ou les prestation(s) terrestre(s). Seules les prestations mentionnées sur les bons d'échange/confirmation de commande sont comprises dans le prix de la prestation. Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur les bons d'échange. Pour les clients qui souhaitent avoir le carnet en format papier, au même titre que pour les commandes intervenant moins de dix jours avant le départ la livraison par Chronopost est obligatoire. Les frais de livraisons de 40€ restent à la charge du client et sont indiqués lors de la commande. Les convocations pour les vols affrétés sont susceptibles de vous être adressées par courrier électronique peu de temps avant le départ

Carnets de Voyage : Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique. Les documents de voyage (convocations, bons d'échange) transmis par AMORE MONDO® doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port) que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)* et les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir). Dans le cas où le client souhaiterait recevoir son carnet de voyage en format papier, un supplément de 40 € s'applique pour l'envoi par courrier (Chronopost, colissimo) ou par transporteur privé en France Métropolitaine*. Lorsque vous avez émis le souhait que vos documents de voyage vous soient adressés par voie postale, ou lorsque ce mode de remise vous est imposé en raison de l'impossibilité d'éditer un billet électronique, AMORE MONDO® s'engage à vous faire parvenir vos documents de voyage dans les meilleurs délais, et en tout état de cause la veille de votre départ. Toutefois, AMORE MONDO® ne saurait être tenu pour responsable d'un retard de livraison ou de la perte des documents de voyages qui ne lui sont pas imputables. AMORE MONDO® ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure. Si pour quelque raison que ce soit, le client n'a pas reçu les documents nécessaires à son voyage dans ce délai, il lui appartient d'en avertir AMORE MONDO®. A défaut, aucun remboursement ne pourra être accordé. Toute commande entraîne la perception par AMORE MONDO® de frais de services, variables selon le type de prestations commandées et exprimés par personne ou par dossier qui s'ajoutent au prix des Prestations commandées. En cas d'annulation, les frais de service ne sont pas remboursables. **Tous contacter pour les suppléments d'envoi dans les DOM.*

Bons d'échange : Il sera remis au client, après règlement intégral, un bon d'échange (« Voucher »), sous forme de voucher électronique adressé par e-mail. Seules les Prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises. Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur le bon d'échange. Le client devra remettre le bon d'échange à la réception de l'hôtel ou au loueur de voiture, selon le cas, le jour de son arrivée ; à défaut, il devra acquitter le prix de la chambre auprès de l'hôtelier ou celui de la location de voiture, sans pouvoir prétendre au remboursement du bon d'échange non présenté. Il appartient au client de vérifier les informations présentes sur le bon d'échange.

Billets d'avion : Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du prix. Ils seront émis sous forme de billets électronique (c'est-à-dire un billet non matérialisé), sauf pour les lignes aériennes non éligibles à ce type de billets. Dans ce dernier cas, le billet matérialisé est expédié dès l'encaissement du paiement par voie postale ou par courrier spécial selon le mode de livraison choisi par le client lors de la commande. Pour les commandes intervenant à moins de 7 jours du départ, la livraison par Chronopost est obligatoire. Les frais de livraison sont à la charge du client et sont indiqués lors de la commande. AMORE MONDO® ne pourrait être tenue pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations et/ou les indications erronées fournis par le client quant à son nom et/ou son adresse. Il appartient au client de contacter le service client en ligne via contactamore.mondo@gmail.com en cas de non réception de ses billets matérialisés ou électroniques, 48 heures après la confirmation de commande. En cas d'annulation, le client sera remboursé conformément aux conditions générales de ventes de la compagnie aérienne concernée.

XVIII. Réclamations

Toute réclamation éventuelle doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception et accompagnée des pièces justificatives à AMORE MONDO® dans un délai de 30

jours à compter de la fin du séjour à l'adresse suivante : **AMORE MONDO® - Service Gestion - 20 Ter Chemin de la Saudrune, 31120 Roques**. A l'expiration de ce délai de 30 jours, aucune réclamation ne pourra être prise en considération. Toute réclamation incombant exclusivement aux prestations des Partenaires leur sera directement transmise et ne sera pas traitée par AMORE MONDO®. Les réclamations concernant les prestations aériennes ne pourront en outre être prises en compte qu'après remise à AMORE MONDO® des originaux des titres de transport correspondants et du certificat d'irrégularité (bagage ou/et horaires) délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport. AMORE MONDO® attire l'attention des clients sur le fait que, si une difficulté relative à l'exécution des prestations proposées sur le Site survient à destination, AMORE MONDO® doit être mis en mesure d'y remédier et donc, de limiter l'éventuel préjudice subi par le client. Ainsi, le client est invité, au moment où cette difficulté survient et dans la mesure du possible, à en informer AMORE MONDO® au plus vite et à contacter prioritairement le représentant du tour opérateur sur place. Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler aussitôt au réceptif local et d'en informer votre agent AMORE MONDO® par téléphone ou mail. La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client. Dans le cas d'un voyage organisé par un autre tour opérateur qu'AMORE MONDO®, toute réclamation doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de son agence de voyages ou directement, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par écrit par l'intermédiaire de l'agence. Après avoir (obligatoirement) saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, quand toutes les voies de recours internes auront été épuisées, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtvtravel.fr. L'intervention auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite pour le client. En cas d'échec des négociations et de défaut d'acceptation des propositions communiquées par le Médiateur, les parties s'en référeront au tribunal compétent attaché au siège social de la société AMORE MONDO®, à Saint Pierre.

XIX. Responsabilités de le client ou client

Le client reconnaît avoir pleine et entière connaissance des caractéristiques du réseau Internet et de ses limites et plus particulièrement du fait que :

- La qualité des transmissions sur Internet est variable, celle-ci dépendant de réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;
- Certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès, interdisant ainsi l'accès au Site ;
- Les débits de connexion, les temps de réponse, et les paramètres personnels du poste du client ou de son service d'accès au réseau peuvent influencer l'accès au Site ainsi que sa qualité. En conséquence, AMORE MONDO® ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée, directement ou indirectement, du fait des dysfonctionnements du Site causés par une ou plusieurs des caractéristiques techniques inhérentes au Réseau Internet, au matériel informatique ou aux logiciels utilisés par le client, et ce pour quelque raison que ce soit. De même, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait être engagée de quelque manière que ce soit en cas d'interruption de l'accès au Site due à un cas de force majeure, à une défaillance dans le fonctionnement des matériels ou des réseaux de télécommunication, ou ceux de ses prestataires techniques, à la mise à jour et à l'entretien du Site. Par ailleurs, aucun dysfonctionnement du Site ne pourra être reproché à AMORE MONDO® dès lors qu'un tel dysfonctionnement résulterait d'une mauvaise utilisation du Service par le client ou par l'un quelconque de ses préposés, ou de l'inadéquation du matériel et des logiciels informatiques de le client. Enfin, AMORE MONDO® se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au Site pour des raisons de maintenance technique dont il détermine seul la nécessité, la durée et la fréquence. AMORE MONDO® ne saurait garantir le secret de la correspondance des courriers électroniques ou de tout autre mode de communication utilisant le support du réseau Internet et pouvant être captés par un tiers du fait du mode de circulation des données sur ce réseau. De plus, il appartient à chaque Utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels contre la contamination par d'éventuels virus circulant sur Internet, et contre les intrusions dans son système informatique. En conséquence, sauf faute directement imputable à AMORE MONDO®, la responsabilité de AMORE MONDO® ne pourra en aucun cas être engagée du fait de l'utilisation des informations fournies et/ou des outils mis à disposition sur le Site. Conformément à l'article L 211-7 du Code du Tourisme, AMORE MONDO® ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :
- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata) ;
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination, etc.) ou non-conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100% du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à AMORE MONDO® tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à AMORE MONDO®, incidents techniques extérieurs à AMORE MONDO®, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires 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, parking, etc.) resteront à la charge du client uniquement et pas celle d'AMORE MONDO®.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. AMORE MONDO® se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée. Sauf dispositions légales contraires, le client reconnaît expressément que s'agissant des Prestations hors Forfait, AMORE MONDO® n'agit qu'en qualité de mandataire du Partenaire

concerné et ne pourra en aucun cas voir sa responsabilité engagée à l'égard du contrat de prestation de Services conclus entre le client et le Partenaire.

Sauf dispositions légales contraires, la responsabilité de AMORE MONDO® ne saurait être engagée en cas de faute imputable à l'un ou plusieurs de ses Partenaires.

XX. Données personnelles & Cookies

Le Site a fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). Le numéro de déclaration est le 2170354. La collecte et le traitement des données personnelles de le client à partir du Site est effectuée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite loi " Informatique et Libertés ", telle que réformée par la loi du 6 août 2004, ainsi qu'il résulte notamment dans les Mentions Légales du Site. En naviguant sur le Site, vous acceptez l'utilisation de cookies. Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. En l'espèce, il contient les informations que vous venez de nous fournir. Ainsi, vous n'aurez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé. La durée de conservation de ces informations dans votre ordinateur est de quinze minutes. L'ensemble des informations relatives aux cookies et à vos droits sur ce sujet est précisé dans nos mentions légales, dans la page du même nom sur notre site. Selon les termes de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004 dite « Informatique et Libertés », le client est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Les informations communiquées par le client sur le Site permettent de traiter et exécuter ses commandes. A cette fin, elles sont susceptibles d'être communiquées

- aux personnel et préposés de AMORE MONDO® chargés de l'exécution des prestations
- aux Partenaires (notamment compagnies aériennes, ferroviaires, hôteliers, société de location de voiture ...)
- aux sociétés du groupe AMORE MONDO®
- à la banque de le client et aux organisations de systèmes de paiements sélectionnées par le client
- à des Partenaires commerciaux sauf si vous vous y êtes opposés en cochant la case prévue à cet effet.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site. Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de le client pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, le client dispose, à tout moment, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Il peut l'exercer en adressant un courrier à AMORE MONDO® via contact.amore.mondo@gmail.com.

XXI. Modification des conditions générales d'utilisation

Les présentes conditions particulières sont consultables en permanence sur le Site. AMORE MONDO® pourra mettre à jour les présentes conditions générales, en fonction notamment de toute évolution légale, réglementaire ou technique, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées par AMORE MONDO®.

XXII. Documents contractuels

Les Mentions Légales du Site, les présentes Conditions d'Utilisation et de Vente, les conditions particulières de vente telles que figurant au sein de la fiche récapitulative des Services commandés, le cas échéant, les conditions générales et particulières de vente des Partenaires, constituent l'intégralité des documents contractuels applicables entre les Parties.

XXIII. Loi applicable et tribunaux compétents

Le présent contrat est soumis à l'application du droit français. En cas de litige survenant à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation des présentes Conditions d'Utilisation et de Vente entre AMORE MONDO® et un Utilisateur non consommateur, il est attribué compétence exclusive aux juridictions du ressort du Tribunal de Commerce de Saint Pierre. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Le client peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

XXIV. Dispositions finales

Le fait que AMORE MONDO® ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une disposition des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par AMORE MONDO® à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions des présentes Conditions Générales et Particulières de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée 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. Le client reconnaît être informé qu'en application des articles L 121-20-4, L121-16-1 & L121-21-8 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées sur le site AMORE MONDO® ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. Aucun droit de rétractation ne s'applique aux prestations touristiques proposées sur le site www.amoremondo.com. Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 14 jours pour échange ou remboursement. Toutefois, le nouvel article L 221-28 12° du Code de la Consommation précise que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : « De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

Ainsi et conformément à l'article L 221-28 12° du Code de la Consommation, le client ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via internet) une prestation auprès de AMORE MONDO® ne dispose pas d'un droit de rétractation.

A. CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter en extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme. Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Ces dispositions ne sont notamment pas applicables lors de la vente de titres de transport seuls, de locations de voiture seules, de prestations d'hébergement seules.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

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

Article R 211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux 3e et 4e alinéa de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

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

Article R 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur ses prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-08 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-09, R 211-10 et R 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

Article R 211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

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

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

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

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

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

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R 211-6.

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

Article R 211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

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

Article R211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

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

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

Article R 211-10 : Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

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

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

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

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

Article R 211-12 : Les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision tant à la hausse qu'à la baisse et en détermine les modalités précises de calcul, uniquement pour tenir compte des variations :

a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;

b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;

c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

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

Article R 211-13 : Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur. Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à l'article L 211-12.

Amore Mondo a souscrit auprès de la compagnie d'assurance HISCOX Europe, Underwriting Limited, 19 Rue Louis Le Grand, 75002 Paris, France, un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

En cas de réclamations, après avoir OBLIGATOIREMENT saisi et informé le service client d'Amore Mondo dans le but de trouver une solution amiable, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client a possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités et coordonnées de saisi ne sont disponibles que sur le site www.mtv.travel. En cas de échec des négociations et de défaut d'acceptation des propositions communiquées par le Médiateur, les parties s'en référeront au Tribunal compétent attaché au siège social de la société Amore Mondo.

ANNEXE - TARIFICATION AUX UTILISATEURS (TTC)

PRESTATIONS	Prix / pers.	Prix / dossier
Frais de dossier		50 €
Frais d'obtention de visa plus de 45 jours avant (+ coût du visa + frais de traduction + coûts d'envoi, par visa)	35 €	
Frais d'obtention du visa en urgence (+ coût du visa + frais de traduction + coûts d'envoi, par visa)	70 €	
Frais d'envoi de documents ou du carnet de voyage en format papier		40 €
Frais d'ouverture d'une carte cadeau ou d'une liste de mariage (à compléter par vos proches)		20 €
Frais aériens		
Emission OU modification (si modifiable) billet vol national (France Métropolitaine vers France Métropolitaine ou Corse) *	20 €	
Emission OU modification (si modifiable) billet vol court courrier (France Métropolitaine vers Union Européenne) *	30 €	
Emission OU modification (si modifiable) billet moyen courrier (France vers Afrique du Nord, Europe de l'Est, Proche Orient) *	40 €	
Emission OU modification (si modifiable) billet vol long courrier (France Métropolitaine vers toutes les autres destinations) *	50 €	
Frais d'achat prestations terrestres sans aérien OU vol intérieur sans vol international (vols pris ailleurs)		50 €
Au delà de 4 segments de vol (pour chaque voyage, par personne, par segment supplémentaire)	10 €	
Frais terrestres		
Réservation d'un véhicule de location (voiture, van, camping-car, par véhicule)		30 €
Réservation de places de billetterie nominatives (spectacles, événements sportifs, dîners spéciaux, par place)	15 €	
Frais de modification (pour les prestations modifiables)		
Frais de correction orthographique (par modification) *	50 €	

* Auxquels s'ajoutent les frais facturés par le compagnie ou le prestataire le cas échéant.

TD : Prix total du Dossier, les taux de frais s'appliquent sur le montant total TTC du contrat de voyage.

Conditions générales de vente mises à jour en Juillet 2018
 À SIGNER ET À RETOURNER AVEC LE BULLETIN D'INSCRIPTION
 En cas de contradiction entre différentes versions de CGV,
 celle disponible sur le site www.amoremondo.com prévaudra.