



Si les 2 participants ont souscrit le même contrat d'assurance annulation proposé par Visages et ont reçu une facture commune, en cas d'annulation de l'un (motif reconnu), l'autre bénéficie des mêmes conditions.

Nous souhaitons une facture :

commune

séparée

Le premier participant a la responsabilité de transmettre toutes les informations de Visages au second.

Sauf demande particulière de votre part, vous partagerez la même chambre ou tente.

Changement temporaire d'adresse dans les 15 jours avant votre départ

Nom

Prénom

Chez

☎ Dom./ Portable

Adresse.....

.....

CP

Ville

Personne à prévenir en cas de nécessité durant le voyage

Nom..... ☎

Prénom..... E-Mail.....

Pour les voyages dans l'Union Européenne, en Suisse et en Tunisie, vous pouvez utiliser votre carte d'identité.
Pour toutes les autres destinations, votre passeport valide entre 3 et 6 mois après votre date de retour. Merci de nous adresser les photocopies de ces documents.

Vous recevrez par retour votre facture et le double de votre bulletin d'inscription tamponné par **Visages**.

Ne pas oublier de nous joindre votre carte de fidélité VISA CLUB s'il y a lieu.

SI VOUS DÉSIREZ OBTENIR LA FICHE DESCRIPTIVE DU PROGRAMME CHOISI,

VOUS POUVEZ LA TÉLÉCHARGER SUR LE SITE OU COCHER LA CASE POUR LA RECEVOIR

Conditions générales

Extrait du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95 : sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article 96 : 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 les prix, les dates et les autres éléments constituant 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 usagers 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 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 100 du présent décret ;
- 10 - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 - les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12 - les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13 - 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.

Article 97 : 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 98 : 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. Il 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 de 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 usagers 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 100 ci-après ;
- 9 - l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports taxés 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 % 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 signalée par écrit, éventuellement, 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 7e de l'article 96 ci-dessus ;
- 14 - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 - les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;
- 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 10 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 ;

Article 99 : 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 100 : lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 afférant, 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 101 : lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, 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 accusé de réception :

- Soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,
- Soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur :

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

Article 102 : dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé 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 supporté 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 103 : 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 des 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.

Conditions particulières pour groupes constitués

1/ Information des participants avant l'inscription :

L'interlocuteur de VISAGES pour le groupe s'engage à transmettre à chaque participant toutes les informations sur le voyage communiquées par VISAGES et notamment :

- Le programme détaillé qui comprend le descriptif du circuit, la présentation du pays, l'équipement recommandé.
- Les prix modulés par participant.
- Les conditions générales et particulières de vente.

2/ Inscription :

- Pour les voyages avec aérien :

Pour nous assurer de la disponibilité des vols, il est nécessaire de nous communiquer la liste des participants (nom et prénom + date de naissance pour les enfants de moins de 18 ans), la date de départ et retour ainsi que la ville de départ souhaitée. Dans certains cas (vols affrétés) le nombre des participants suffit. Dès accord de la Cie aérienne, nous vous contacterons pour confirmation. En cas de non disponibilité aux dates choisies, nous vous proposons un changement de date ou un surcoût tarifaire si des places sont disponibles dans une autre classe que celle prévue dans notre devis.

- Pour les CE, les clubs et les associations :

Le responsable du groupe transmet la liste des participants ainsi que le contrat signé (bulletin d'inscription) avec un acompte de 10%. Vous recevrez en retour, un courrier d'accusé de réception, puis une facture au plus tard un mois avant le départ, une fois connu le nombre définitif de participants.

- Pour les groupes de particuliers deux possibilités :

- 1) Idem que pour les CE, club et associations
- 2) Chaque participant envoie à Visages un bulletin individuel avec le nom du responsable (ex : Groupe Martin). Chaque participant est alors facturé directement.

3/ Le prix :

Le prix du voyage est calculé en fonction du nombre de participants du groupe, conformément à la grille établie dans le devis. Ce prix est donc susceptible d'être modifié en fonction du nombre de personnes jusqu'à la veille du départ (annulation).

Notre choix à préciser à l'inscription : - Inscription séparée : Nous facturons chaque dossier (individuel, couple ou famille). Un accusé de réception, une facture et une convocation seront envoyés pour le dossier.

- Inscription groupée : Nous facturons le CE, l'association, le club ou

le responsable du groupe. Un accusé de réception, une facture et une convocation collective seront envoyés.

4/ Conditions particulières pour l'aérien

- Dans la plupart des cas, la réservation des sièges se fait de façon nominative. Il est donc important que vous nous transmettiez la liste des participants avec l'orthographe exacte des noms figurant sur les documents d'identité (passeport ou carte d'identité). - Compte tenu des conditions de réservation fixées par certaines compagnies aériennes (vols affrétés) ou pour certains types de vols (non modifiables, non remboursables), dès l'inscription, toute annulation d'un participant entraîne le remboursement du billet d'avion TTC, quel que soit le délai entre l'annulation et la date de départ prévue. Il sera retenu sur l'acompte versé et le complément éventuel vous sera facturé. Dans certains cas, ces frais peuvent être pris en charge par votre assurance annulation. Visages peut vous proposer une assurance TMS.

- Tout nouvel inscrit après la confirmation du voyage devra faire l'objet d'une nouvelle demande auprès de la compagnie aérienne, le tarif pourra en être plus élevé (le prix des vols pouvant augmenter en fonction du remplissage de l'avion et des classes de réservation disponibles).

Conditions particulières

INSCRIPTIONS

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions générales de vente régissant les rapports entre agences de voyages et leur clientèle fixées par arrêté ministériel du 14 juin 1982 publié au J.O. du 27 octobre 1982, au décret 94-490 du 15 juin 1994 et l'adhésion à nos conditions générales.

Le bulletin d'inscription doit nous parvenir accompagné d'un acompte de 30% ou de la totalité du circuit si inscription à moins d'un mois. Le solde doit être versé 30 jours avant le départ. Un exemplaire du bulletin d'inscription vous sera retourné confirmé à votre inscription.

PRIX

Ils comprennent, sauf indication contraire, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports (suivant les cas : taxi, bus, remontées mécaniques), le prix du billet d'avion aller et retour pour les voyages "accompagnés", l'hébergement, la nourriture et les taxes d'aéroport. Ils ne comprennent pas les assurances, les dépenses à caractère personnel (boissons, etc...) et l'éventuel supplément au départ de province. En outre, les suppléments dus à une modification importante du programme sont à votre charge. Toute modification des taux de change, des prix des transporteurs ou autres prestataires de service, peut entraîner le réajustement des prix au prorata de la part qu'elle représente si leur évolution dépasse 5% en plus ou en moins. Pour les voyages à l'étranger, les prix sont calculés sur la base du cours du change du dollar et/ou de la devise du pays concerné au moment de l'impression de la brochure. Les réductions ne sont pas cumulables et ne s'appliquent pas aux groupes constitués bénéficiant déjà d'un prix spécifique.

RESPONSABILITE

Pour les voyages, les renseignements fournis sont ceux connus au moment de l'impression de la brochure. Chaque participant est tenu de vérifier qu'ils sont toujours valables au moment du départ. Ils ne sont valables que pour les ressortissants français. Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police, de santé, à tout moment du voyage. Vu le caractère particulier de nos voyages, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'encadrement et doit être conscient qu'il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux et en fonction des niveaux de difficulté technique ou physique. Ces niveaux sont identifiables par des pictogrammes. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à l'organisation. L'organisateur Visages n'est pas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un client de présenter des documents en règle. Dans l'impossibilité de prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir. Visages ne saurait être tenu pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage. Visages se réserve le droit de ne pas accepter un participant ne satisfaisant pas aux critères de niveaux précisés à titre indicatif dans la fiche descriptive.

Avant le départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir, en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Chaque participant en est alors informé par e-mail ou téléphone puis par courrier. Si cette modification touche un élément essentiel du programme, le participant dispose de la faculté soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Visages.

Pendant le voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Si Visages en a la possibilité, des prestations de remplacement sont proposées au participant, les suppléments de prix en résultant étant alors pris en charge par Visages. A défaut, et sauf en cas de force majeure, Visages rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et celles fournies.

MINEURS

Les inscriptions des mineurs doivent être signées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou du tuteur avec la mention « accord du père, de la mère... ». Pour le voyage, le mineur devra être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire (notamment pièces d'identité, autorisation de sortie du territoire, etc...). Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou de l'adulte qui l'accompagne pendant toute la durée du circuit et quelles que soient les activités pratiquées (marche, ski, baignade, bateau, mule, âne, etc...). La responsabilité de Visages ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance.

Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées à Visages avant le départ. Visages agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de service (transporteurs, compagnies

aériennes, etc.) ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Tout litige ou contestation est du ressort exclusif du tribunal de commerce de Gap. Conformément à la réglementation en vigueur, Visages a souscrit une assurance en responsabilité civile professionnelle. Cependant, nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire. De plus, toute réclamation relative au voyage/circuit devra être adressée par le client à VISAGES / SERVICE QUALITE / LE CAMPANA / 05600 MONT-DAUPHIN par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un mois après la date de retour, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

ASSURANCE ET ASSISTANCE

Nous vous engageons vivement à souscrire une assurance «Annulation - Assistance-Rapatriement» même si le paiement avec certaines cartes bancaires peut vous couvrir partiellement. C'est pourquoi Visages a négocié auprès d'EUROP ASSISTANCE une formule d'assurance totalement adaptée aux types de nos séjours et voyages. Cette assistance vous est proposée au prix de 1 % du programme choisi. Il vous est proposé séparément une assurance annulation au prix de 2,5 % du circuit. Elles doivent être réglées dès l'inscription et ne peuvent prendre effet qu'après le paiement de l'intégralité du prix du séjour et/ou voyage choisi. Un exemplaire du contrat, détaillant les garanties souscrites et la procédure à suivre, vous sera adressé en même temps que la confirmation de votre inscription ou sur simple demande.

ANNULATION (FRAIS)

En cas de désistement de votre part, nous vous demandons de nous en prévenir immédiatement par téléphone ou par mail, puis par l'envoi d'une lettre recommandée. En cas de désistement à 31 jours et plus du départ, seule une somme forfaitaire (50 € pour les randonnées sans aérien et 75 € pour les voyages avec aérien) pour frais de dossier sera retenue, excepté pour les groupes constitués où cette somme forfaitaire sera retenue par personne.

En cas de désistement à moins de 31 jours du départ, le montant du voyage sera remboursé sous réserve des retenues suivantes

- de 30 à 22 jours avant le départ: 25 % du prix du voyage.
- de 21 à 15 jours avant le départ: 50 % du prix du voyage.
- de 14 à 8 jours avant le départ: 75 % du prix du voyage.
- de 7 à 2 jours avant le départ: 90 % du prix du voyage.
- moins de 2 jours avant le départ: 100 % du prix du voyage. Outre les frais d'annulation et de dossier mentionnés ci-dessus, pour tout billet d'avion émis dès l'inscription et/ou aux dates imposées par la compagnie aérienne pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation.

Dans ce cas les frais d'annulation forfaitaires (50 € ou 75 € selon les cas) ne seront pas comptés. Voyages en liberté : (assurance souscrite obligatoirement au moment de l'inscription)

- CHANGEMENT OU MODIFICATION DE VOYAGE

Plus de 30 jours avant le départ, pour changer de voyage ou modifier les dates ou les prestations supplémentaires d'un voyage, le participant devra s'acquitter d'un forfait de 50 € par dossier. En cas de rachat du billet d'avion, le montant des frais s'élèvera au prix du nouveau billet. A moins de 30 jours du départ, toute modification sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessus.

• prestations terrestres : sur la base du barème mentionné pour les voyages classiques. Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous ne pourront prétendre à aucun remboursement de même que tout participant interrompant un séjour de son fait. L'encadrement se réserve également le droit de demander à un participant d'interrompre son séjour, si celui-ci a un niveau technique ou une condition physique compromettant la sécurité du groupe ; aucun remboursement ne pourra être exigé. En cas d'annulation de notre part pour quelque raison que ce soit et notamment pour insuffisance de participants, les participants seront prévenus au plus tard 21 jours avant le départ. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité. En cas d'interruption d'un programme sans transport aérien par l'encadrement (raison météorologique ou autre), le remboursement se fera au prorata des journées non effectuées et des frais engagés. Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, etc...) sans que les participants puissent prétendre à aucun remboursement ou indemnité. Des événements constitutifs de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, etc.) peuvent imposer une annulation du voyage. Dans ce

cas, le client est informé immédiatement par e-mail ou téléphone puis par courrier. Le client a alors le choix entre le remboursement ou le report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage de son choix ; il ne peut alors prétendre à aucune indemnité.

Avant le départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir, en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Chaque participant en est alors informé par e-mail ou téléphone puis par courrier. Si cette modification touche un élément essentiel du programme, le participant dispose de la faculté soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Visages.

Pendant le voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Si Visages en a la possibilité, des prestations de remplacement sont proposées au participant, les suppléments de prix en résultant étant alors pris en charge par Visages. A défaut et sauf en cas de force majeure, Visages rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et celles fournies.

AERIEN

Sur vols réguliers ou vols charters, parfois, en raison des conditions météorologiques, d'incidents, de grèves, de changements d'aéroports ou autres... des retards peuvent avoir lieu. Dans tous les cas aucune indemnisation ne peut être exigée en remboursement ou en compensation de frais supplémentaires occasionnés ou d'une diminution relative de la durée du séjour.

Enfin, la Convention de Montréal précise dans son article 19 : "Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre." Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation, limitent leur responsabilité en cas de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit indiquée sur les billets d'avion la mention suivante: "Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances." Visages ne peut que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourra être responsable des conséquences liées à de telles hypothèses.

Ainsi, les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification des dates de vol initialement prévues ou de retard à une escale aérienne, etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du participant.

Les horaires de départ et de retour n'étant pas connus au moment de l'établissement du catalogue, les départs et les arrivées peuvent être très matinaux ou très tardifs. En aucun cas, les frais liés à ces horaires ne pourront être pris en charge par Visages ou justifier une éventuelle annulation ni un quelconque remboursement.

Des changements d'aéroport ou de terminal peuvent également survenir. Nous vous invitons à ne pas prendre de billets non remboursables ou non modifiables pour votre préacheminement et à éviter les rendez-vous importants le jour précédant ou suivant votre voyage.

Enfin, les passagers disposent de droits et de garanties en matière d'indemnisation et d'assistance en cas d'annulation, de sur-réservation ou de retard important. Pour plus d'informations, voir site Internet de la Direction générale de l'Aviation civile «aviation-civile.gouv.fr».

BAGAGES

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible.

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires (dos de mule ou de chameau, toits de 4X4) et doivent être adaptés à ces conditions. Visages ne versera aucune indemnisation en cas de détérioration. Chaque participant est tenu de conserver avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles (lunettes, appareils électroniques, etc.) Chaque participant doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.