



CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

Les conditions générales et particulières de vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par internet, par mail, par téléphone ou par courrier. Elles sont portées à la connaissance du client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'art. R.211-4 du code du Tourisme. Dans certains cas, des conditions particulières de paiement et d'annulation spécifiques peuvent s'appliquer. Elles prévaudront sur les conditions particulières de vente ci-dessous et seront mentionnées sur notre proposition et dans la facture. En validant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions.

I - INSCRIPTION

Voyage sur mesure et/ou à la carte : nous proposons des inspirations de séjours sur notre internet. En fonction de vos envies, nous vous proposons un devis avec une durée de validité limitée en général à 1 mois. Ce devis ne constitue pas une option sur les prestations. Ces dernières ne seront réservées qu'après validation du devis par le bulletin d'inscription et paiement de l'acompte du séjour. Nouvelles Découvertes vous confirmera dans les plus brefs délais la réservation de vos prestations ou vous proposera une alternative en cas d'indisponibilité. Nous ferons le maximum pour vous proposer des prestations au même tarif. Cependant les prix étant soumis à des variations dans une même catégorie, il se peut qu'il soit plus ou moins élevé que celui prévu sur le devis initial.

Circuits « rejoindre un groupe » : ils sont garantis à partir de 2 ou 4 personnes minimum suivant les destinations. Si le nombre de participants est inférieur à ce minima, nous nous réservons le droit soit :

- d'annuler le séjour à plus de 21 jours du départ
- de vous proposer une alternative correspondant à vos attentes initiales

L'inscription à l'un de nos voyages est définitive à compter soit :
- de la réception de votre bulletin d'inscription complété, daté et signé
- de la validation via notre site internet par la procédure d'inscription en ligne

- du retour par mail de votre bulletin d'inscription avec la mention « bon pour accord »

Et implique l'acceptation de nos conditions particulières de vente et conditions générales de vente.

Conformément à l'art. L.121-21-8 du code de la consommation, dès la validation de l'inscription sur le site internet, le participant ne peut plus bénéficier d'un délai de rétractation.

Les clients sont responsables de la bonne orthographe de leurs nom et prénom ainsi que de la validité de leur passeport ou carte nationale d'identité. Pour la réservation de certaines prestations, nous vous demandons de nous fournir une copie de l'un de ces documents.

Pour des raisons évidentes de sécurité, nous ne pouvons accepter les inscriptions de mineurs non accompagnés d'une personne majeure sous la responsabilité de laquelle le mineur voyage ou participe à l'activité. Pour toute inscription concernant les mineurs la mention « accord du et des titulaires de l'autorité parentale » doit être portée sur le bulletin d'inscription, accompagnée de la copie d'une pièce d'identité et de l'identité dudit/des titulaires.

En cas de non disponibilité d'une prestation demandée ou similaire, le client a la possibilité d'accepter une autre proposition de remplacement sur laquelle l'acompte sera transféré. Conformément à la réglementation en vigueur (art. R211-11), si aucune proposition ne convient au client, il pourra demander le remboursement du montant réglé pour son inscription (acompte et le cas échéant la totalité du montant de son séjour).

Après le paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage le cas échéant, Nouvelles Découvertes vous enverra une facture. L'inscription au séjour ne sera confirmée qu'à l'envoi d'un mail suivi d'un courrier et de la facture du voyage. Le dossier sera alors considéré comme définitivement réservé et confirmé.

Dès règlement du solde de votre séjour et au plus tard 2 semaines avant votre départ, vous recevrez par voie postale votre carnet de voyage contenant tous les documents et éléments nécessaires à votre séjour.

II - PRIX ET PAIEMENT

1- Tarification

Tous nos prix sont mentionnés en euros et par personne.

TABLEAUX DES FRAIS

Le prix figurant sur la facture est celui fixé lors de la réservation définitive après confirmation des disponibilités. Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption du séjour du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou rapatriement anticipé) ne pourra donner lieu à un remboursement par Nouvelles Découvertes.

Nouvelles Découvertes n'applique pas de frais de dossier à ses clients. La conception de votre séjour nécessite du temps à nos conseillers. C'est pour cela qu'au-delà de trois devis, des frais d'un montant de 50 € par devis supplémentaire pourront vous être demandés et vous seront déduits lors de votre inscription.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du séjour sont incluses. En général ne sont pas inclus (sauf mention contraire) : les dépenses personnelles (pouboires, téléphone, ...), les excédents de bagages, les boissons, les frais de visa, les prestations facultatives, les assurances individuelles, toutes les dépenses exceptionnelles consécutives à un événement dont Nouvelles Découvertes ne pourra être tenu responsable (grèves, avion, bateau ou train retardé, intempéries climatiques, etc ...) d'une manière générale toutes les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans le contrat de voyage.

2- Révision du prix

Conformément aux dispositions des articles L211-12 et R211-8 du code du tourisme, le prix pourra être révisé jusqu'à 30 jours avant la date de départ, sans possibilité d'annulation afin de tenir compte des variations significatives entre le moment de l'inscription et la date de départ :

- Du coût des transports liés notamment au coût du carburant
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations retenues comme les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales
- De nouvelles taxes obligatoires peuvent entrer en vigueur
- Du taux de change appliqué au séjour : cette variation de coût de devises s'applique uniquement lorsqu'une devise entre dans le calcul du prix du voyage (le taux initial est indiqué sur votre facture)

Nouvelles Découvertes informera ses clients par tout moyen d'en accusé réception (essentiellement par mail) à plus de 30 jours de la date du départ. Toutes variations des données économiques ci-dessus sera répercutée dans le prix du séjour et sera due.

Tout refus de la part du ou des participants au voyage sera considéré comme une annulation de leur part avec application du barème de l'article 3-1 « Modification ou annulation par le client ».

3- Taxes

Des taxes locales telles qu'une taxe de séjour ou un droit de péage, peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays de destination ou de transit et sont à régler sur place à l'aéroport ou à l'hôtel, en monnaie locale ou en dollar US.

4- Paiement

Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte et solde) soit :

- par carte bancaire (cartes bleu, visa, mastercard ou american express) : en utilisant le paiement en ligne ou en effectuant un prélèvement à distance
- par chèque : à l'ordre de NOUVELLES DECOUVERTES
- par virement bancaire : RIB transmis par mail sur simple demande
- pour toute inscription à moins de 21 jours du départ, uniquement par carte bancaire

5- Conditions de paiement

Les modalités de paiement varient suivant les cas :

- A plus de 35 jours de la date du départ : paiement d'un acompte de 30% du montant du total de votre séjour afin de valider votre inscription et 100 % du prix des billets d'avion. Le paiement du solde du séjour doit être effectué au plus tard 35 jours avant la date de départ, afin que vous receviez rapidement votre carnet de voyage.
- A moins de 30 jours de la date de départ, paiement de la totalité du montant de votre séjour (inclus les différentes options et assurances).
- Nouvelles découvertes n'appliquent pas de frais de dossier à ses clients, pour toute inscription à moins de 8 jours de la date de départ pour tout séjour à d'une durée supérieure à 5 jours : il sera facturé

des frais de « dernière minute » dont le montant s'élève à 30 € par personne pour un séjour sans transport et à 50 € par personne pour un séjour comportant un transport aérien, ferroviaire ou maritime.

Le participant doit impérativement payer le solde du prix de son séjour au plus tard 35 jours avant son départ. Tout retard de paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera appliqué les frais d'annulation mentionnés à l'article 3-1 « Modification ou annulation par le client ».

III - MODIFICATION OU ANNULATION

Les frais de modification et/ ou d'annulation sont mentionnés dans le tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

1 - Modification ou annulation par le client

Toute demande de modification ou d'annulation doit être confirmée par écrit (courrier ou mail). La date de réception déterminera la date d'annulation ou de la modification.

Toute modification est soumise à l'accord de Nouvelles Découvertes et/ou son représentant sur place et sous réserve de disponibilité.

Quel que soit le type de voyage, il est précisé qu'en cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visa et autres documents administratifs nécessaires au voyage, de vaccination, de modification ne sont jamais remboursés. En cas d'interruption ou toute prestation non consommée du fait du participant, au cours du séjour, quelle qu'en soit le motif, aucun remboursement des prestations non utilisées n'interviendra. Les frais supplémentaires engagés de ce fait par le participant ne seront pas remboursés.

Les annulations de séjour quelle que soit la date ne dispense pas du paiement intégral des sommes dues. Toute procédure de remboursement (s'il y a lieu à remboursement) ne pourra être traitée qu'à cette condition. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

2 - Modification ou annulation par Nouvelles Découvertes

Les conditions de modification et/ou d'annulation de la part de NOUVELLES DECOUVERTES sont régies par le code du tourisme, hors cas de force majeure visée à l'article L211-16.

Avant le départ : pour tout événement extérieur à notre agence de voyages au sens de l'article L211-13 (hors cas de force majeure) nous contraignons à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Nouvelles Découvertes en avertira le client par tout moyen permettant d'en accusé réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions.

Après le départ : si un élément essentiel du contrat ne peut-être exécuté au sens de l'article L211-15, sauf en cas de force majeure, Nouvelles découvertes proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du client.

IV - INFORMATIONS VOYAGES

1- Formalités administratives et sanitaires

Nouvelles Découvertes vous informe des formalités administratives et sanitaires nécessaires au bon déroulement de votre séjour. Ces informations concernent les ressortissants français et sont données à titre indicatif. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner auprès de leur ambassade/consulat compétent.

Pour tous nos séjours, les participants doivent être en possession suivant les destinations : soit d'une carte nationale d'identité en cours de validité soit d'un passeport valide (pour l'étranger : la validité doit être en général d'au moins 6 mois après leur retour et le passeport doit contenir 2 pages vierges pour l'application du visa). Pour réaliser leur voyage, les participants peuvent avoir besoin : d'un visa, certificat de vaccination, autorisation ESTA, livret de famille... Tous les frais relatifs à ces démarches restent à la charge des clients. Nouvelles Découvertes peut effectuer ces démarches administratives à la demande expresse des clients par écrit (lettre ou mail) après acceptation des frais liés à ces prestations.

Tout manquement à ces formalités ne pourra prétendre à aucun remboursement du prix de son séjour ou un quelconque dédommagement de la part de Nouvelles Découvertes.

Intitulé des frais	Conditions et montants perçus
Frais de dossier	Aucun frais de dossier La conception de votre séjour nécessite du temps à nos conseillers. C'est pour cela qu'au-delà de trois devis, des frais d'un montant de 50 € par devis supplémentaire pourront vous être demandés et vous seront déduits lors de votre inscription.
Frais de modification de dossier du fait du client	Après confirmation de votre voyage, pour certaines demandes de modifications les frais gestion de modification du dossier seront facturés dans les conditions suivantes : A plus de 31 jours du départ : 10 € pour le dossier et par modification Entre 30 et 15 jours du départ : 20 € pour le dossier et par modification De 14 jours au jour du départ : 30 € pour le dossier et par modification Durant le séjour : 30 € pour le dossier et par modification + le montant des frais facturés par le prestataire le cas échéant. Cas particuliers : dans certains cas signalés dans le descriptif du séjour, les frais de modifications peuvent être de 100% du montant de la prestation initiale modifiée ou annulée. Certaines modifications concernant des éléments essentiels au contrat peuvent être considérées comme une annulation du contrat ou auront des frais de gestion plus importants tels que ville de départ/de destination, hôtel, date de départ/arrivée, visa/autorisation, déroulement du programme...
Frais d'annulation du fait du client. Les frais sont mentionnés par personne et hors assurance.	Si l'annulation intervient : - A plus de 90 jours de la date de départ : 50 € pour les séjours de moins de 5 jours et 80 € pour les autres séjours - De 90 à 61 jours de la date de départ : 30 % du montant du séjour terrestre - De 60 à 31 jours de la date de départ : 75 % du montant du séjour terrestre - A moins de 30 jours avant la date de départ : 100% du montant du séjour terrestre Cas particuliers, quelle que soit la date d'annulation : - Frais fixes terrestres : les frais engagés tôt pour des réservations fermes (événements, spectacles, ...) vous seront facturés. La mention non annulable sera mentionnée dans le descriptif de votre séjour. - Certains séjours ont des conditions d'annulation spécifiques qui seront mentionnées sur le devis et/ou la facture.
Frais de modification/ annulation de billet de transport : aérien, maritime et ferroviaire Pré et post acheminement	Pour toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou toute annulation du fait du client entraîne l'application des conditions de modification ou d'annulation de la compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire concernant le type de billet. Pour tout billet de transport émis, les frais d'annulation sont de 100% du prix du billet.
Modification et/ou Annulation du fait de l'agence NOUVELLES DECOUVERTES	Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement de son voyage, si la modification et/ou l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure et notamment pour des raisons liées au maintien de la sécurité des participants (article L211-16 du code du tourisme). De même le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participant à 21 jours du départ et au-delà.

2- Sécurité et risques sanitaires

Nouvelles Découvertes informe ses clients des conditions de sécurité des pays de destination. Cependant il relève de la responsabilité de chaque participant de prendre connaissance des consignes de sécurité diffusées par les autorités locales et des recommandations aux voyageurs faites par le ministère des Affaires étrangères sur le site www.diplomatique.gouv.fr et de les respecter. **Attention : ces informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.**

Nous vous invitons également à consulter régulièrement les sites du ministère de la santé : www.sante.gouv.fr et de l'organisation mondiale de la santé : www.who.int.fr afin de prendre connaissance des recommandations et des mesures sanitaires concernant votre destination.

Nous attirons l'attention des voyageurs sur le fait qu'il est interdit d'acheter des produits issus de la contrefaçon, des stupéfiants ou objets issus de sites historiques et archéologiques.

V - LIMITATION DE RESPONSABILITE

Notre responsabilité découle de l'application des articles 23 et 24 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992. Nouvelles Découvertes ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. La responsabilité de Nouvelles Découvertes ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations du contrat, soit à un cas de force majeure.

Nous ne pouvons être tenus responsables des conséquences des événements extérieurs à l'agence :

- Passeport, visa, vaccins : défaut de présentation ou présentation de documents périmés ou de validité insuffisante des documents administratifs et sanitaires ou encore documents non conformes.
- Transport aérien : Nouvelles Découvertes ne saurait être responsable d'une modification des vols à l'initiative de la compagnie aérienne quelle qu'en soit la raison. Chaque participant est responsable de ses billets d'avion et doit veiller à ne pas les perdre. En cas de défaut d'enregistrement ou retard à l'embarquement il sera retenu à titre de frais 100% du montant du séjour.
- Bagages : les bagages demeurent en permanence et uniquement sous la responsabilité des participants. 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. Nouvelles Découvertes ne versera aucune indemnisation en cas de détérioration. Chaque participant est tenu de conserver à tout moment avec lui et sous sa responsabilité les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.) Chaque participant doit veiller à la présence de ses bagages.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, retard, notamment pour des raisons de sécurité, panne, perte, vol, retard ou détérioration de bagages, injonctions d'une autorité administrative, etc...
- D'incident survenu pendant des temps libres octroyés au participant et non prévus dans le descriptif, ni des pré ou post acheminements pris à l'initiative du participant.
- Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction administrative. Nouvelles Découvertes se réserve le droit de modifier les dates, horaires ou itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des participants ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme ou encore annulation qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part de Nouvelles Découvertes. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titre de transport...) resteront à la charge du voyageur.

Nouvelles Découvertes ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toutes les activités optionnelles réservées directement sur place et non payées par Nouvelles Découvertes. En fonction des conditions météo, des exigences et des aptitudes des participants, toutes décisions de nos guides, responsables de votre sécurité et du bon déroulement du programme, seront exécutoires. Nous ne serions pas responsables en cas d'accident lors de la pratique des activités présentées dans nos programmes.

VI - PRESTATIONS TERRESTRES ET HÉBERGEMENTS

1 - Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. Cependant chaque établissement peut avoir ses propres règles. En aucun cas Nouvelles Découvertes ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise ou rendue en dehors de ces horaires est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée sont en général consacrées au transport.

2 - Classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises, européennes ou internationales. Nouvelles Découvertes vous informe le plus précisément possible sur les caractéristiques de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations que nous sont adressées par nos clients.

3 - Autres hébergements : chez l'habitant, gîte, chambre d'hôte, refuge

Nous choisissons minutieusement les autres types d'hébergements en fonction des différents critères du voyage. Un descriptif détaillé figurera dans le devis ainsi que dans le carnet de voyage. Mais il ne faut pas oublier que ce ne sont pas des hôtels et que le confort ou les règles de vie peuvent être différents.

4 - Les types de chambres

De manière générale, des chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits soit, avec un lit double.

Les chambres individuelles, la plupart du temps en nombre limité, peuvent fréquemment faire l'objet d'un supplément. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint, ce qui peut réduire l'espace et le confort.

5 - Modifications des hébergements, circuits, délogement hôtels

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Nouvelles Découvertes se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, guide et/ou représentant sur place, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Si cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage, elle sera communiquée au préalable au client et Nouvelles Découvertes lui proposera un service dans la même catégorie que celle réservée initialement.

Dans certains pays, le sens des circuits pourra être modifié mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Cependant, les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications ou des annulations dans les visites ou excursions, dont Nouvelles Découvertes ne peut être tenue pour responsable.

6 - les repas

Nos séjours sont proposés avec plusieurs types de prestations de repas qui sont mentionnés dans le descriptif :

- « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.
- « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et le dîner. Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et à l'hôtel de séjour. En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent le dîner et le petit déjeuner du lendemain. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An autant en France qu'à l'étranger. Malgré ce supplément, ces repas dans les pays étrangers, ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France.
- « Nuit et petit-déjeuner » comprend le logement et le petit-déjeuner.

7 - les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants et il appartient au client d'une part de veiller à son assurance de responsabilité civile et à se protéger par des assurances spécifiques notamment médicale et rapatriement, et d'autre part de surveiller les activités de ses enfants.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de Nouvelles Découvertes ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du client.

8 - Bébés

Nouvelles Découvertes invite les parents de bébé à emporter avec eux le nécessaire pour la nourriture adaptée au bébé qu'ils ne sont pas sûrs de toujours trouver sur place. Une participation à régler sur place peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons.

9 - Photos et illustrations

Nouvelles Découvertes donne un aperçu des services ou activités proposés avec des photos et/ou illustrations qui ne nous engagent que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services ou activités. Ces photos et/ou illustrations n'ont aucun caractère contractuel.

VII - TRANSPORT AERIEN

1 - Généralités

La responsabilité du transporteur est déterminée par ses conditions de transport ainsi que par les dispositions des Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et/ou de destination. Les modifications par la compagnie aérienne, extérieurs à Nouvelles Découvertes, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques, retards ou annulations ou grèves, escales supplémentaires, changement d'appareil, de parcours, ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Nouvelles Découvertes. Si le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation mentionnés dans l'article III.

Nouvelles Découvertes ne rembourse 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 les transports, 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 aérienne, 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'embarquements, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vol. 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.

En aucun cas, les frais liés à un horaire de départ ou d'arrivée matinal ou tardif ne pourront engager notre responsabilité ni justifier une annulation de la part des clients.

2 - Compagnie aérienne

Nouvelles Découvertes s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm.

3 - Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si les clients organisent seuls les prestations de pré et post acheminement jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, nous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares suffisants et d'éviter de prendre un/ou des rendez-vous le jour précédent ou suivant votre voyage. Nous déclinons également toute responsabilité en cas de

modification, retard ou annulation de ces prestations. 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 auprès de Nouvelles Découvertes et impliquerait des modifications des prestations, Nouvelles Découvertes ne remboursera pas les frais induits.

4 - Informations passagers

Conformément au décret n°2006-315 du 17/03/2006 (art. R211-15 à R211-20, du code du tourisme), le client sera informé du nom de la compagnie aérienne et des horaires des vols dès qu'ils seront connus. Nouvelles Découvertes s'engage à informer ses clients en cas de modification de la compagnie aérienne ou des horaires de vols qui peuvent intervenir jusqu'à l'enregistrement ou l'embarquement.

5 - Convocation

Le client trouvera avec ses documents de voyage une convocation contenant toutes les informations concernant ses vols : horaires, aéroport, escale.... Ces informations sont données à titre indicatif car susceptibles de modification même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Nouvelles Découvertes.

Attention : pour les villes disposant de plusieurs aéroports, il n'est pas garanti que votre retour s'effectuera au même aéroport que celui du départ. Ces changements éventuels restent du seul ressort des compagnies aériennes, aucune prise en charge des frais en résultant n'aura lieu.

6 - Bagages

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès des Conditions générales de vente de ce transporteur que le client devra déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avarie, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, 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 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison. Les conventions internationales définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

Nouvelles Découvertes ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

Bagages à main ou en cabine : de manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les Conditions de Transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du client pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie aérienne a sa propre politique de poids, selon ses Conditions de Transport. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport, calculé par le transporteur par Kg supplémentaire. Lors de la réservation, le client doit s'informer à propos de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière de poids et d'excédent de bagages.

7 - Perte ou vol de billet

Le client est responsable de ses billets de transport. Toutes les conséquences découlant de la perte ou d'un vol de billet restent à la charge du client.

VIII - ASSURANCES

Nouvelles Découvertes recommande vivement à ses clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : annulation, maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriement sanitaires, rachat d'avion, perte ou retard de bagages, etc.

Chaque participant déclare avoir été pleinement informé par Nouvelles Découvertes de l'importance fondamentale de ces couvertures et de la nécessité absolue d'en être muni avant le départ. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée si un ou plusieurs participant(s) n'a/ont pas souscrit d'assurance annulation et/ou d'assistance ou a/ont souscrit une convention d'assurance insuffisante.

Nous proposons à chaque participant de souscrire à différentes formules d'assurances : soit une assistance, soit une assurance multirisques voyages soit une assurance annulation. Si le client choisit de souscrire l'une de ces formules, la convention détaillant l'ensemble des garanties et les modalités de déclaration du sinistre, disponible sur le site internet, lui sera envoyée lors de la confirmation d'inscription. Le guide et/ou l'accompagnateur en aura connaissance, mais seul le participant est responsable du respect des procédures de déclaration de tout sinistre. Le participant doit donc conserver cette convention avec lui pendant le voyage. Le montant de l'assurance sera mentionné sur votre facture avec le n° de contrat.

Attention : la prime d'assurance et les frais de visa (sauf si inclus dans les prestations du voyage) ne sont pas pris en charge par l'assurance.

IX - RECLAMATIONS

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents locaux.

Conformément à l'article 12 de l'article R.211-6 du Code du tourisme, toute réclamation devra être transmise à Nouvelles Découvertes par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au service qualité et dans les 30 jours suivant le retour du voyage à l'adresse suivante : contact@nouvelles-decouvertes.com. Il est impératif de transmettre l'ensemble des justificatifs nécessaires. Seules les réclamations relatives au contenu du contrat liant les parties et les obligations contractuelles à la charge des professionnels de la vente de voyages seront prises en compte. La durée du traitement des réclamations dépend du temps de réponse de nos prestataires. A défaut de réponse satisfaisante de notre service Qualité au bout de 60 jours, nos clients peuvent s'adresser au Médiateur du Tourisme et du voyage. Vous trouverez toutes les informations utiles de saisine sur le site du médiateur : www.mtv.travel

Les présentes conditions particulières sont soumises au droit français.



X - INFORMATIONS PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement communiquées à Nouvelles Découvertes lors de votre inscription. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les informations collectées vous concernant sont destinées à l'usage de Nouvelles Découvertes et pourront être communiquées à tout prestataire, éventuellement hors de l'Union européenne, pour l'exécution des prestations nécessaires à la bonne exécution de votre voyage.

Lors de votre navigation sur le site Nouvelles Découvertes, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre de consulter et de vous inscrire sur le site. Pour les désactiver vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. Nouvelles Découvertes vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et suite à l'entrée en vigueur du RGPD le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression, pour toute information le concernant en s'adressant à : Nouvelles Découvertes, 1 route de Boudrac 31580 Sedeilhac ou par mail à contact@nouvelles-decouvertes.com. Le client pourra également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Nouvelles Découvertes envoie à ses clients et aux personnes qui le souhaitent des e-mails afin de les informer de l'actualité de l'entreprise. Conformément à la loi Informatique et Libertés de 1978 modifiée en 2004, vous pouvez vous inscrire ou supprimer votre inscription lorsque vous le souhaitez grâce sur la page de la newsletter.

XI - MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

La version des conditions générales applicable à la réservation est celle figurant sur le site internet.

Nouvelles Découvertes se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions générales de vente et conditions particulières de vente à tout moment sans préavis.



NOUVELLES DECOUVERTES

1 route de Boudrac 31580 SEDEILHAC
Tél : 05 61 95 79 98 / Fax : 05 36 07 00 37
SASU au capital de 40 000 € - APE : 7911 Z
RCS TOULOUSE 837 742 212 00017
Immatriculation : IM031180007
RCP : ALLIANZ TARD Saint-Gaudens
Garantie financière : ATRADIUS Credit Insurance SA

CODE DU TOURISME (EXTRAIT)

En application de l'article R211-12 du Code du Tourisme, reproduction des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme :
Article R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux trois premiers alinéas de l'article L211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L141-3 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 R211-2.

Article R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 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 R211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;

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 R211-15 à R211-18.

Article R211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;

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

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

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

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

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

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R211-4 ;

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

Article R211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

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

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalités le remboursement immédiat des sommes versées ;

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

Article R211-10 : Dans le cas prévu à l'article L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice de recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur

le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice de 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 R211-4.

