CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions particulières de vente ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux prestations proposées aux clients par :

Mystères de l'Ouest, située au 11 rue de la Tonnelle 86360 Montamisé, (RCS Poitiers 440 250 363 00056 / APE 7911Z) est une agence de voyages inscrite sous le n° d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : N° IM086100007.

Les séjours organisés par Mystères de l'Ouest sont couverts par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de Assurinco Contrat N° HA PRC0232331 qui couvre notamment les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux clients par suite de carence ou de défaillance de ses services et prestations réalisés dans le cadre de ses activités de vente de voyages et/ou de séjours, et toute autre activité relevant des articles L 211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Les conditions de vente qui suivent définissent les modalités d'achat des prestations de voyage proposées par Mystères de l'Ouest et constituent de fait, certaines des informations préalables et contractuelles édictées par les articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Les présentes conditions, sont portées à la connaissance du client avant toute souscription.

En contractant, le client reconnait alors expressément, en avoir pris connaissance avant d'avoir effectué sa réservation et déclare en accepter, sans réserve, tous les termes.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Mystères de l'Ouest sera tenu responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, Mystères de l'Ouest dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :
- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- 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.
- 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, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent 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.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Mystères de l'Ouest a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'Atradius (contrat n°383252). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 159 rue Anatole France - CS50118 92596 Levallois Perret Cedex, France – TEL : 01 41 05 84 84 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Mystères de l'Ouest.
- Site internet sur lequel cette directive (UE) 2015/2302 peut être consultée : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302

I – **Relations contractuelles**

1) Mystères de l'Ouest, titulaire d'une licence N° Immatriculation IM086100007 au registre des opérateurs de voyages et de séjours est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente.

2) Les prix indiqués ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au moment de l'envoi de l'offre tarifaire par Mystères de l'Ouest. Ils restent donc révisables même après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse **jusqu'à 20 jours** avant le départ en fonction notamment du coût des carburants ou autres sources d'énergies, du taux de change en rapport avec le contrat et des taxes et redevances. Si l'augmentation excède 8% du prix total du voyage, le client pourra annuler son voyage sans frais, sous réserve de notification par écrit de l'annulation auprès du voyagiste, au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de l'avis de la variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus à l'article 4 des présentes conditions de vente.

II - **Réservation**

1) **Conditions de souscription :** En souscrivant à une prestation de voyage auprès de Mystères de l'Ouest, le client reconnait avoir 18 ans révolus minimum et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle. En sus de consentir expressément au traitement de ses propres données personnelles dans le cadre du contrat, il garantit représenter l'ensemble des personnes inscrites au voyage et disposer du pouvoir nécessaire pour l'inscription du ou des mineur(s). Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations fournies pour l'ensemble des participants, nécessaires à la validation et à la bonne exécution du contrat. Il confirme en outre, détenir leur consentement pour la communication et le traitement de leurs données personnelles par Mystères de l'Ouest. Il appartient au client de signaler à Mystères de l'Ouest tout élément le concernant à la réservation (âge pour les enfants, PMR, maladie, grossesse ...) et pouvant affecter le bon déroulement du séjour. Sa souscription implique son acceptation et celles des autres participants au dossier, sans réserve, aux dispositions des présentes conditions de vente dont il reconnait avoir pris connaissance avant validation de sa réservation. Ces dernières font partie intégrante du contrat et constituent une part de l'information préalable édictée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.

2) **Règlement**

La réservation n'est ferme qu'à réception d'un exemplaire signé, revêtu de la mention « Bon pour accord ».
Conformément à l'article L.121-18-4 du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétraction après avoir accepté le présent contrat.
L'acompte devra être versé au plus tard 15 jours après la date indiquée au contrat de vente.
Le solde devra être versé au plus tard 30 jours avant la date d'arrivée du groupe.
A défaut d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus et sans relance de la part de Mystères de l'Ouest, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation fixés à l'article IX. Les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront alors une avance sur le règlement dû.
En cas de retard, les pénalités seront mises en œuvre conformément aux textes en vigueur en la matière.
Les prix et conditions pratiqués sont ceux figurant sur le prix de vente.

3) **Aptitude du client**

3)a) **Personnes à mobilité réduite (PMR)** : Mystères de l'Ouest devra être avisé, par écrit, avant toute réservation, du handicap et/ou l'incapacité d'un client et de tout besoin particulier pouvant en découler afin de pouvoir informer le client quant à l'adaptabilité ou non du voyage à sa situation.
De même, le client ayant subi tout traumatisme ou pathologie postérieurs à la réservation, devra en informer l'agence de voyage qui en avisera le voyagiste dans un délai raisonnable avant le départ. Tous nos hôtels / réceptifs / transporteurs n'étant pas aptes à recevoir les PMR, une demande préalable doit être effectuée par Mystères de l'Ouest auprès de ses partenaires. Les délais de réponse peuvent être relativement longs et des suppléments tarifaires peuvent être requis notamment en cas de nécessité d'un transfert privé. Toute demande d'assistance doit être formulée par écrit auprès du service contact@mysteresdelouest.fr 5 jours minimum (jours ouvrés) avant le départ. La non-délivrance/refus d'une assistance de la part de la compagnie aérienne et/ou des services aéroportuaires, ne pourra en aucun cas être imputée à Mystères de l'Ouest. L'agence de voyages doit s'assurer auprès du client, que ses formes physique et psychique lui permettront d'utiliser les prestations réservées. Mystères de l'Ouest se réserve le droit de refuser une inscription qui lui paraîtrait inadaptée aux capacités du client.

3)b) **Femmes enceintes** : Mystères de l'Ouest recommande de consulter au préalable les modalités d'embarquement fixées dans les conditions générales de transport de la compagnie aérienne. Il ne pourra être tenu pour responsable d'un refoulement de la personne enceinte par la compagnie. Egalement, des activités/excursions/ soins peuvent être fortement déconseillés aux femmes enceintes et certains prestataires se réservent le droit de leur en interdire l'accès.

4) **Documents de voyage**

Les documents de voyages seront adressés par courriel ou courrier, entre 21 jours et 3 jours du départ et sous réserve que Mystères de l'Ouest ait perçu l'intégralité du paiement par le client.

5) **Cession**

Conformément à l'article L 121-21-8 du code de la consommation, le droit à la rétractation n'est pas applicable aux forfaits touristiques. Aussi, Mystères de l'Ouest recommande vivement aux voyageurs de souscrire à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de retard aérien, de livraison tardive de bagages, de besoin d'assistance ou d'interruption de séjour.

III - **Modalités de paiement**

Le règlement des commandes s'effectue :
- soit par chèque ;
- soit par virement bancaire ;
- soit par chèques ANCV dans la limite de 50 % du montant total du séjour

Mystères de l'Ouest ne possède pas de système de paiement par TPE physique ou virtuel et n'accepte donc pas les paiements par carte bleue.

IV - **Modification**

1)a) **Modification du fait du client**

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit auprès du Mystères de l'Ouest (délais limites de prise en compte : date de réception pour le courrier ; 18 heures, heure locale pour le fax et le courriel contact@mysteresdelouest.fr).
En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Mystères de l'Ouest, la modification 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.
Conformément à l'article L.211-14 du code du tourisme, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le jour du départ, moyennant le paiement des frais d'annulation standards mentionnés ci-dessous, selon le voyage réservé.
L'annulation d'une ou plusieurs personnes inscrites sur le même dossier pourra occasionner pour les passagers restants, la facturation d'éventuels suppléments (ex.: chambre individuelle) et/ou la suppression de réduction accordées avant l'annulation.
Les modifications demandées sont effectuées par Mystères de l'Ouest sous réserve de faisabilité et sont susceptibles d'apporter des modifications tarifaires au contrat initial. Mystères de l'Ouest se réserve le droit de facturer les modifications imposées par le client.

1)b) **Séjour interrompu**
Tout séjour interrompu ou toute prestation non consommée du fait du participant, pour quelque cause que ce soit ne donnera lieu à aucun remboursement. Le prix du séjour ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans les documents de voyage, ou encore, si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visas, certificats de vaccination, etc.), il se trouvait dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée. De plus, en cas d'un retour anticipé qui serait la conséquence d'une décision de renvoi à cause d'un comportement mettant en danger la propre sécurité du participant ou celle des autres, les frais de retour restent à la charge du participant.

2) **Modification ou annulation due au voyagiste**
2)a) **De manière générale**
Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, et en raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, Mystères de l'Ouest pourra être amenée à modifier certaines prestations ou services prévus au contrat. Elle tachera alors d'en aviser le client, de manière claire et compréhensible, dès qu'elle en aura connaissance, par courriel (si elle dispose de l'information avant le début du voyage) ou par le biais de son prestataire sur place (si l'information lui est communiquée dans des délais ne permettant pas d'informer le client avant son départ). Elle mettra tout en œuvre pour proposer au minimum, des prestations ou services de qualité identique à ceux réservés par le client. Ces modifications pourront porter sur l'hébergement contracté (délogement, travaux, classification de l'hébergement, grève du personnel hôtelier etc.), les plans de vols, les conditions d'acheminement, les étapes des circuits, les visites, les excursions souscrites dans le cadre du contrat, la location de voiture etc. Le client ne pourra prétendre à une annulation sans frais si la modification est mineure, si le caractère global du voyage reste identique à celui réservé et dès lors que Mystères de l'Ouest s'engage à en informer le voyageur de manière claire, compréhensible et sur un support durable.
À tout moment, avant ou pendant la réalisation du voyage, lorsque surviennent certains événements imprévisibles tels que grève, retards, modification des conditions climatiques ou politiques, l'organisateur peut juger nécessaire de modifier certains éléments du programme dans l'intérêt du voyageur, notamment : l'itinéraire, le mode de transport, l'hébergement, la durée du voyage. Cependant, l'organisateur ne pourra être tenu pour responsable de toute dépense extraordinaire consécutive à un événement donnant lieu à un cas de force majeure (grèves, avions ou bateaux retardés du fait des compagnies, mauvaises conditions atmosphériques, etc.) et qui resteront entièrement à la charge des participants, sans ouvrir droit à des dédommagements.
Si des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l'exécution du contrat. Mystères de l'Ouest ne pourra alors être tenue pour responsable d'une annulation selon les motifs précités et aucune indemnisation ne pourra être sollicitée par le client ou l'agence de voyages.

2)b) **Concernant les compagnies aériennes**
Conformément aux conventions internationales et au contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes est exclusivement limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages. A ce titre, chaque transporteur dispose de ses propres conditions générales de transport (transports des animaux, responsabilité, femmes enceinte etc.) qu'il convient, pour le client, de prendre connaissance car elles lui sont applicables de plein droit. Ces conditions générales de transport sont consultables sur le site de la compagnie aérienne concernée. En cas de non possibilité pour le client d'accéder au site de la compagnie, il peut également solliciter Mystères de l'Ouest pour rechercher l'information souhaitée. En vertu du décret N°2014-1095 du 26/09/2014, Mystères de l'Ouest peut être amené à communiquer les données de ses clients à la compagnie aérienne, le client en est informé et ne peut s'y opposer sous peine que le contrat ne puisse être exécuté. Le voyagiste n'est pas lui-même transporteur aérien. Il n'intervient qu'en tant qu'intermédiaire entre le passager et le transporteur. Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par la compagnie aérienne seule et non par le voyagiste qui ne pourra donc être tenu pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraire, les changements d'aéroport, retard, annulations etc. Ces contraintes sont spécifiques au transport aérien et sont généralement liées à l'encombrement de l'espace aérien, au respect des règles de navigation, aux contrôles et traitement des appareils etc. Le voyagiste communiquera au client, le nom des 3 transporteurs contractuel(s) ou de fait, pour chaque destination. L'identité du transporteur sera communiquée au client dès lors que le voyagiste en aura connaissance (généralement par le biais de la convocation aéroport). Le nom du transporteur pourra être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement sans pour autant engager la responsabilité du voyagiste. Les plans de vols étant fixés bien en amont du départ et conformément à l'article R211-4 du code du tourisme, Mystères de l'Ouest communiquera des horaires indicatifs au client au moment de la réservation. Le client est donc informé que ces horaires peuvent être modifiés jusqu'au moment du départ eu égard aux aléas du transport aérien. Les vols peuvent être directs ou comporter une ou plusieurs escales avec changement ou non d'appareil et/ou changement de numéro de vol sans que le voyagiste en ait été nécessairement informé. Les itinéraires sont donc également communiqués à titre indicatif au passager. Les vols peuvent être de nuit ce qui peut entraîner une arrivée le lendemain de la date de fin de séjour prévue. Il est donc fortement préconisé de ne prendre aucun engagement d'ordre personnel ou professionnel dans les 48h suivant la date de retour. L'aéroport n'est pas garanti lorsque la ville de départ/arrivée en comporte plusieurs (ex : Roissy ou Orly). Les frais de bus, navette, taxi etc. restent donc à la charge du client. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le client devra donc prévoir un temps de correspondance important entre le départ ou l'arrivée de son vol international et sa correspondance.

2)c) **Concernant les compagnies ferroviaires** :
La compagnie ferroviaire empruntée se réserve le droit d'annuler le voyage, lorsqu'elle est en présence de circonstances susceptibles de rendre impossible l'accomplissement de la prestation prévue. Dans ce cas, elle restitue au client le montant des sommes déjà versées pour le train et les éventuelles prestations annexes contractualisées entre le client et la compagnie ferroviaire empruntée.
Lorsque votre train a du retard, vous avez le droit d'être indemnisé comme le prévoit le Règlement Européen 1371/2007 du 23 octobre 2007. Dès que votre train est en retard de (durée variable selon le transporteur : SNCF, Ouigo, Eurostar, DB Bahn, etc., tout voyageur a droit d'être remboursé en partie ou en totalité en fonction des circonstances. De plus, il appartient au transporteur de fournir l'assistance nécessaire aux voyageurs en cas de retard (repas, hébergement...).
Les participants ne sauraient également prétendre à aucune indemnité de la part de Mystères de l'Ouest (fait étranger à elle-même, anormal, imprévisible et, de surcroît, irrésistible malgré les diligences mises en œuvre).

2)d) **Concernant les structures hôtelières :**
En cas d'évènement majeur sur la destination, Mystères de l'Ouest se réserve le droit de modifier l'hôtel ou la catégorie d'hôtel proposée, tout en respectant les mêmes services

proposés au client. Dans le cas d'une modification de niveau de catégorie, une remise financière sera consentie.
Chaque hôtel dispose de son propre règlement intérieur et le client accepte et s'engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect des dispositions, l'hôtelier pourra contraindre le client à quitter son établissement sans qu'aucun remboursement, ni aucune indemnité ne puisse être sollicité(e) par le client.

V**- Législation à bord des autocars**
3) **Recommandation à bord des autocars** :
Détérioration à bord : les personnes transportées sont responsables de toute détérioration à bord. Les dégâts seront facturés au client. Cigarettes : la loi Evin s'applique à bord de l'autocar. Vidéo / Cassettes : la législation française interdit la visualisation d'un film à bord de l'autocar sauf films loués par le transporteur auprès d'une société spécialisée et agrée, de type Collectivisions.

3)a) **Liste des passagers à bord de l'autocar** :
Par mesure de sécurité, tout autocar effectuant un transport en commun de personnes dans le cadre d'un service occasionnel collectif de transports publics routiers de personnes ou d'un service privé de transport routier de personnes doit avoir à son bord la liste nominative des passagers, établie et communiquée à Mystères de l'Ouest par l'organisateur du service qui doit être présentée à toute réquisition des agents chargés du contrôle. – Arrêté du 18 mai 2009 modifiant l'arrêté du 02 juillet 1982 relatif aux transports en commun de personnes.
Pour les voyages en autocar, la réglementation interdit de transporter des personnes « debout ». les conducteurs veilleront donc à ce que l'effectif ne soit supérieur à la capacité de l'autocar. Si après le départ, le client était amené à apporter les modifications au voyage, celles-ci ne devraient en aucun cas porter atteinte au respect strict de la Législation du Travail et entraîneront la responsabilité du client.

3)b) **Extrait des règlementations sociales relatives à la durée du travail engageant le client dans le cadre d'un contrat de transport** :
Amplitude : doit être de 12 heures maximum, elle peut atteindre 14 heures par dérogation. Elle est portée à 18 heures en double équipage. Mais il ne faut pas oublier que le conducteur a commencé sa journée avant de prendre en charge le client et qu'il la terminera après avoir déposé le client au retour. Le décompte de l'amplitude est interrompu si le ou les conducteur(s) bénéficient d'une coupure de 9 heures pendant laquelle ce personnel dispose d'une chambre pour se reposer. Au cours de cette période, le conducteur ne doit exercer aucune autre activité.
Durée de conduite journalière : le temps de conduite journalière est limité à 9 heures et à 10 heures 2 fois par semaine.
Durée de conduite continue : un conducteur seul ne peut conduire plus de 4 heures 30 sans interruption de jour, et 4 heures de nuit. Il doit bénéficier d'une pause au moins égale à 45 minutes à l'issue de ce temps de conduite ou à une première pause de 15 minutes, suivie d'une deuxième pause de 30 minutes.
Temps de repos journalier : le temps de repos journalier est de 12 heures consécutives.
Journée de repos hebdomadaire : un conducteur peut travailler au maximum 6 jours consécutifs au-delà, une journée de repos hebdomadaire est obligatoire.
Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez nous consulter ou consulter la Délégation Départementale de la FNTV – 36 rue de Saint Petersbourg – 75000 PARIS ; Tel : 01.49.95.21.00 Fax 01.49.95.21.10

VI - **Formalité des polices de l'air et des frontières**
1) **Formalités générales** :
Le client doit s'assurer avant toute souscription, que chaque participant (adulte, enfant, bébé) est en possession de son propre passeport ou carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et en bon état. Ce document sera utilisé pour réaliser le voyage envisagé. Il devra disposer également de tout autre(s) document(s) (livret de famille, visa, autorisation ETSA, autorisation de sortie du territoire…) requis et conforme(s) aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays de destination. Dans le cadre de certaines offres et pour certains départs, le client aura la possibilité de choisir lui-même ses vols en toute flexibilité. C'est pourquoi, avant toute validation, le voyagiste invite le client à vérifier également s'il répond bien aux formalités d'usage pour les escales et les pays en transit des vols qu'il a sélectionnés. Lorsque la souscription s'effectue par le biais d'une agence de voyage, celle-ci reste responsable des informations relatives aux formalités administratives et sanitaires du pays de séjour délivrées aux clients. Les informations douanières et sanitaires données sur les supports de vente Mystères de l'Ouest, s'adressent uniquement aux ressortissants français. Le client doit donc impérativement avertir l'agent de voyages, avant toute souscription, s'il est de nationalité étrangère afin qu'il puisse l'orienter vers le consulat/ambassade compétent qu'il lui délivrera les informations nécessaires à la réalisation du voyage envisagé. Le client devra prendre en compte et respecter scrupuleusement toutes les formalités douanières et sanitaires en supportant les frais et s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas etc. Pour les personnes portant un nom d'usage et disposant d'un passeport biométrique, le nom à communiquer est le premier nom qui apparait sur le passeport (généralement le nom patronymique) et qui est repris dans la bande numérique en bas du passeport. Pour les clients dont la carte nationale d'identité (CNI) a été prorogée automatiquement de 5 ans, par l'Etat français, Mystères de l'Ouest recommande vivement d'utiliser un passeport en cours de validité car cette prorogation n'est pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. La responsabilité du voyagiste ne pourra être engagée si le client décide malgré tout de voyager avec sa pièce d'identité dont la date de validité indiquée est dépassée et qu'il est refoulé. De même, un client qui aura été refoulé faute d'avoir présenté les documents requis, ne pourra prétendre à aucun remboursement, en dehors des taxes aéroport remboursables.

2) **Mineurs** :
Si un enfant voyage sans être accompagné de ses deux parents ou ne porte pas le même nom ou est accompagné par un tiers, une autorisation de sortie de territoire sera sollicitée (lien ci-dessous). Il convient en conséquence de se munir du livret de famille de l'enfant, de cette autorisation et de la photocopie de la pièce d'identité du détenteur de l'autorité parentale. Le formulaire CERFA n°15646*01 à télécharger : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do
Pour les enfants ayant la double nationalité (exemple : marocaine, tunisienne) et qui voyagent avec un seul des parents ou sans, le client devra se renseigner auprès de son consulat / ambassade avant réservation.

3) **Modifications** :
Il est recommandé aux clients de toujours consulter et/ou de vérifier sur les sites Internet www.diplomatie.gouv.fr ou www.action-visas.com et www.pasteur.fr (formalités sanitaires) si des modifications des formalités ont pu intervenir entre la parution de la présente brochure et la date de réservation du client.

VII - **Bagages**

Pour les voyages en autocar ou en train : chaque voyageur reste personnellement responsable de ses bagages durant toute la durée du voyage. Les bagages sont acceptés sur la base d'une valise de dimensions normales par personne, transportée dans les soutes. Vous pouvez emporter une poussette ou un landau à bord de l'autocar et du train pour chaque enfant, sans frais supplémentaires, en plus des bagages autorisés. Les poussettes et landaus doivent être rangés dans les soutes ou compartiments à bagages dans laquelle vous êtes transportés. Toutes les poussettes doivent être pliées pour être rangées dans ces compartiments. Les clients qui le désirent peuvent également emporter en supplément un sac de voyage de dimensions telles qu'il puisse être placé sous les sièges, à l'intérieur de l'autocar.

Vos bagages peuvent faire l'objet d'une assurance facultative, à souscrire et à régler au moment de l'inscription, pour couvrir les risques de détérioration, de vol ou de perte de bagages. Nous ne sommes pas responsables des objets et valeurs laissés à l'intérieur des autocars ou des trains.

Pour les voyages en train : il vous est permis d'emporter jusqu'à deux (2) grands articles (valises, sacs à dos, instruments de musique etc.) n'excédant pas 85 cm de long chacun, plus un petit bagage à main (sac à main, petit sac à dos etc.), à condition que vous puissiez transporter facilement ces articles et qu'ils puissent être rangés dans les espaces réservés aux bagages à bord.

Pour les voyages en autocar : le client veillera à ce que la capacité des bagages emportés ne dépasse pas 10 kg par personne. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de placer dans les bagages les produits suivants : gaz comprimé et notamment bombes défensives, aérosols, gaz butane, produits explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants ou toxiques. Les bagages embarqués font l'objet de soins de la part du conducteur, mais reste sous l'entière responsabilité du voyageur qui doit s'assurer, avant chaque départ, de l'embarquement de sa valise. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les colis ou bagages à main laissés dans l'autocar, que celui-ci soit ou non sous la surveillance du conducteur ou qu'il soit ou non fermé à clé. Tout transporteur déclinera toute responsabilité en cas de perte, détérioration, vol de bagages, argent, bijoux, lunettes, souvenirs, appareils photographiques, caméras, etc…laissés dans les véhicules.

Pour les voyages en avion : le client doit se conformer à la franchise de poids indiqué sur sa convocation. Les taxes de surcharge constatées au moment de l'embarquement restent à votre charge.

Les bagages sont tous sous la responsabilité du client. Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance via son agence ou sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés. Cette liste est également consultable sur le site https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-ou-reglementes-en-avion. Tout excédent de bagage sera facturé par la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. Certains bagages dits « spéciaux » (planche de surf, club de golf etc.) font l'objet d'un supplément à régler à l'aéroport et doivent faire l'objet d'une demande préalable auprès du voyagiste. L'organisme en charge des transferts entre l'aéroport et l'hôtel se réserve également le droit d'appliquer un supplément pour le transport des « bagages spéciaux ». Ce supplément sera à régler directement sur place.

L'étiquetage des bagages est obligatoire. Tous doivent comporter de manière visible les nom et prénom du voyageur.

VIII - **Visites et excursions**

La liste exhaustive des entrées, guides, visites et animations comprises dans le prix de votre voyage figure à la page de son descriptif. La réalisation des excursions facultatives proposées est soumise à un minimum de 20 participants par excursion. Leur réservation peut être effectuée à l'avance. Le règlement peut être effectué selon les modalités de paiement citées ci-dessus. Les tarifs d'excursions que vous pourrez trouver dans les devis ne vous sont communiqués qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuels, sauf en cas de réservation et règlement à la confirmation. I Elles sont susceptibles de modifications et d'annulation sans préavis par l'organisateur (cause impératifs locaux, nombre minimum de participants non atteint, grèves, raisons techniques, conditions climatiques, etc.). Les prix des excursions proposées avant départ, sont établis selon des tarifs négociés en avant saison et inclus des frais de gestion. Elles peuvent donc se révéler occasionnellement plus chères que les excursions proposées sur place. La différence tarifaire ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement. Les excursions et soirées supplémentaires proposées par des guides locaux ne peuvent engager la responsabilité de l'agence. L'agence ne pourra être tenue responsable de la qualité des achats personnels effectués au cours des voyages. Tout litige, incident ou accident survenant durant leur déroulement doit être solutionné sur place avec l'organisme concerné et ne saurait, en aucun cas, engager la responsabilité de Mystères de l'Ouest.

IX – **Annulation**

En cas d'annulation par le client, elle doit être confirmée par courriel à contact@mysteresdelouest.fr, courrier ou par fax.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par une assurance pour les annulations intervenant dans les 30 derniers jours avant le début du séjour et selon les conditions du contrat souscrit ponctuellement avec ASSUREVER ou MONDIAL ASSISTANCE à la demande du client et au tarif en vigueur au jour de la demande.

En cas d'annulation « totale » ou « partielle » par le client, le remboursement du montant des sommes versées interviendra après déduction des montants précisés ci-dessous, à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

On entend par « annulation totale » l'annulation complète du projet de voyage et de la totalité de ses participants.

On entend par « annulation partielle » l'annulation en partie du nombre de participants au voyage.

1) VOYAGES EN AUTOCAR ET/OU VOITURE :

- De la signature du contrat à J-30 avant le départ : 25 % du prix du voyage par personne ;
- De 29 à 08 jours avant le départ : 50% du prix du voyage ;
- Moins de 7 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.

2) VOYAGES EN TRAIN :

- De la signature du contrat à J-30 avant le départ : 30 % du prix du voyage par personne ;
- De J-29 au jour du départ : 100% du prix du voyage ;

3) VOYAGES EN AVION :

- De la signature du contrat à J-30 avant le départ : 100 % de la valeur du billet d'avion et 30 % de la valeur du reste du séjour
- De J-29 au jour du départ : 100% du prix du voyage ;

Non-présentation aux heures et lieux prévus pendant le séjour même si ce retard résulte d'un cas de force majeur, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers: 100 % du montant du séjour.
Si un voyageur abandonne un circuit en cours de route, ou ne se présente pas au départ, pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti (notamment pour défaut de présentation de papiers officiels de police, de douanes ou de santé).
Tout report de date sera considéré comme une annulation.
Tout billet et/ou entrée ne pourra faire l'objet d'une quelconque récupération sur place.

En cas d'annulation d'une personne partageant la chambre avec une autre personne en chambre double ou twin, les frais s'appliquent sur la personne annulant son séjour en fonction du barème ci-dessus. La personne se retrouvant seule en chambre se verra appliquer un supplément en chambre seule.

En cas de diminution de la taille du groupe, les frais d'annulation s'appliquent ainsi qu'une revalorisation de la base tarifaire.
Exemple : vous disposez d'un contrat sur 50 participants, vous diminuez la taille du groupe à 30 participants : 20 personnes se verront facturer des frais d'annulation en fonction du barème ci-dessus et les prix seront revus sur une base 30.

X - **Cas de Force Majeure**
Les obligations contenues aux présentes ainsi que la responsabilité de la société MYSTERES DE L'OUEST ne pourront pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans les présentes conditions générales de vente découle d'un cas de force majeure tel un acte de puissance publique, hostilités, guerre, émeutes, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondations,
attentats ou menace d'attentat... etc. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil ».

XI - **Assurances**
Aucune assurance n'est incluse dans le prix du voyage proposé par Mystères de l'Ouest. Aussi, Mystères de l'Ouest recommande vivement aux voyageurs de souscrire, avant validation définitive de la réservation, à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de retard aérien, de livraison tardive de bagages, de besoin d'assistance ou d'interruption de séjour. **La notice d'assurance est adressée au client une fois la réservation confirmée mais il peut la solliciter au préalable, auprès du service réservation pour souscrire en toute connaissance de cause. Le client dispose, conformément à la loi Hamon, d'un délai de 14 jours pour renoncer à cette assurance sauf si la souscription intervient à moins de 30 jours du départ**. Les déclarations de sinistre se font, selon les termes du contrat d'assurance, directement auprès de l'assureur et non auprès du voyagiste. Ces assurances sont non cessibles et ne sont jamais remboursables.

XII **Responsabilité**
1) **Responsabilité du client** :
Mystères de l'Ouest ne peut être tenue responsable des dommages matériels (tels que par exemples les pertes, vols ou détériorations de matériel) immatériels ou corporels, causés au client résultant de son fait, de la force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.
En conséquence, le client s'engage à indemniser le prestataire et son personnel de tout préjudice subi par eux, à les garantir contre toute action exercée à leur encontre par les victimes ainsi qu'à renoncer à tout recours contre les sociétés prestataires, son personnel et ses éventuels assureurs.
Mystères de l'Ouest décline toute responsabilité pour les évènements suivants. Aucun remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées ne pourra être exigé(e) du client (en dehors des taxes aéroport liées à l'embarquement effectif du passager), aucune prise en charge d'éventuels frais ne pourra être sollicitée: - si il venait à perdre ou se faire voler ses titres de transport (billet, e-ticket, contremarque etc.) ; - si il se présente au départ après l'heure limite d'enregistrement ; - s'il se voit interdire par les autorités compétentes l'entrée ou la sortie d'un territoire pour quelque cause que ce soit ; - si il renonce à son séjour ou à l'une des prestations prévues au contrat pour quelque motif que ce soit ; -si il interrompt ou abrège son voyage ; - si il demande une modification des prestations avant départ ou sur place ; - s'il perturbe le bon déroulement d'un séjour, programme, activité ou fait preuve d'incivilité et qu'il en est exclu. La non-présentation à l'embarquement sur le vol aller d'un passager entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Si le client parvient à destination par ses propres moyens et à ses frais et qu'il souhaite bénéficier du reste des prestations commandées, il doit en informer par écrit et au plus tard, le jour du départ initialement prévu Mystères de l'Ouest à l'adresse contact@mysteresdelouest.fr et aviser nos prestataires par téléphone (dont les coordonnées apparaitront sur les documents de voyage). A défaut sa commande sera annulée. Le transfert prévu entre l'aéroport ou la gare et le lieu de séjour restera alors, également, à la charge du client. Il appartient au client de faire constater sur place tout manquement ou sinistre le concernant : auprès de la compagnie aérienne en cas de retard ou de la compagnie ferroviaire, de détérioration ou perte de bagage ; auprès du représentant local et/ou de l'hôtelier si ce dernier ne lui a pas fourni les prestations réservées ; auprès de la police locale en cas de vol, agression… et auprès de l'assureur en cas de maladie ou accident, dans le cas où le voyageur aurait souscrit une assurance.

1) **Responsabilité du voyagiste** :
Mystères de l'Ouest sera tenu responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16. Mystères de l'Ouest peut toutefois, s'exonérer de tout ou partie de cette responsabilité si le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Ils apporteront une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1. Mystères de l'Ouest informera le client des éventuelles modifications du descriptif des hôtels ou du déroulement du séjour proposés, dès qu'elle en aura eu connaissance elle-même et qu'elle aura une alternative à soumettre au client. En cas de défaillance d'un des prestataires de Mystères de l'Ouest pendant le transport aérien ou pendant le séjour, ou, pour des raisons impérieuses (évènements politiques, réquisitions, grèves, conditions climatiques…) Mystères de l'Ouest pourra être amenée à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre ou à emprunter un itinéraire différent. En cas de demande spéciale, le voyagiste déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande

de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Le voyagiste ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que le voyagiste ne formule de réserve. Le voyagiste ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il appartient, à cet égard, d'aviser le client que toute demande spéciale ne peut être garantie.

XIII - **Réclamation**

1) **Sur place :**

Conformément au paragraphe II de l'article 211-16 du code du tourisme, le voyageur est tenu de communiquer sur place et par écrit, à contact@mysteresdelouest.fr toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Mystères de l'Ouest et ses partenaires tacheront d'y remédier au plus tôt sauf si cela leur est impossible ou si cela entraine des couts disproportionnés au regard de la non-conformité et du coût du voyage. Tout geste commercial, remboursement ou compensation proposé (e) sur place tiendra lieu de seul dédommagement.

2) **Après séjour :**

Toute réclamation devra être rédigée par le client et adressée au voyagiste, de préférence par courriel à contact@mysteresdelouest.fr ou par lettre recommandée à l'attention du service après voyage de Mystères de l'Ouest, 11 rue de la Tonnelle 86360 Montamisé avec accusé de réception, au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels. Pour les prestations soumises à supplément, seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Mystères de l'Ouest se réserve le droit de réduire le montant de la compensation si aucun signalement de non-conformité n'a été effectué par le client durant son séjour.

3) **Litige aérien ou ferroviaire :**

Pour les réclamations portant sur un retard de vol ou de train, la carte d'accès à bord de chacun des passagers devra être jointe à toute demande. En cas d'avarie, livraison tardive ou perte de bagages, le passager devra faire établir, dès constatation, une déclaration d'irrégularité auprès des autorités aéroportuaires ou en gare. Il devra ensuite adresser sa réclamation, accompagnée de l'ensemble des justificatifs nécessaires à son étude, directement à la compagnie ou à son assureur et non à Mystères de l'Ouest, dans les délais imposés par les conventions internationales. Le passager ayant souscrit à une assurance retard de vol / bagage devra solliciter l'assureur. Toute demande d'application du règlement CE 261/2004 et arrêt Sturgeon devra être adressée directement au transporteur aérien effectif, le voyagiste n'étant pas lui-même assujetti à ce texte. Mystères de l'Ouest pourra aider le(s) passager(s) dans la formulation de sa(leur) demande.

4) **Perte / oubli d'effets personnels :**

Mystères de l'Ouest ne pourra être tenue pour responsable des effets personnels /objets oubliés par le client et elle ne se chargera pas à ce titre, ni de leur recherche, ni de leur rapatriement. Le client reste seul responsable de ces objets personnels, bagages, vêtements… laissés sans surveillance que ce soit dans l'enceinte des aéroports, pendant les transferts ou durant le séjour à l'hôtel.

5) **Médiation :**

Le client aura possibilité de solliciter le Médiateur du Tourisme via le site www.mtv.travel si aucune réponse satisfaisante ne lui a été transmise par Mystères de l'Ouest dans un délai de 2 mois ou si la réponse communiquée ne lui convient pas. Pour les réservations effectuées en ligne, les réclamations pourront être adressées via la plateforme https://webgate.ec.europa.eu/odr.

XIV - **Rétractation**

Conformément à l'article L.121-18-4 du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétraction après avoir accepté le présent contrat.

XV - **Tribunal compétent**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes conditions générales de vente est soumis au droit français.

À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Poitiers.

XVI **Politique de confidentialité et informations personnelles**

En souscrivant un voyage ou séjour auprès de Mystères de l'Ouest, le client, accepte expressément les termes de sa politique de confidentialité dont il reconnait avoir pris connaissance dans son intégralité avant réservation. Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données ou de limitation du traitement. Il pourra, également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données. Toutefois, certaines données sont nécessaires à la gestion de la réservation et/ou à l'organisation de son voyage ; Aussi, tout refus de sa part de les communiquer pourrait faire obstacle à la gestion de sa réservation et/ou à l'organisation de son voyage sans que la responsabilité de Mystères de l'Ouest puisse être engagée. Il pourra exercer ces droits en écrivant par lettre simple à :

Mystères de l'Ouest – 11 rue de la Tonnelle – 86360 MONTAMISE ou en s'adressant à l'adresse suivante contact@mysteresdelouest.fr. Le client dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).