

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contrares figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. Access Tourisme Service a souscrit auprès des Mutuelles du Mans 37330 Château la Vallière un contrat d'assurance n° A101 20 6550 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme Article R.211-5: Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section. Article R.211-6 : 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 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. 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 en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement. 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix. 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ. 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde. 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10. 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle. 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11. 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18. Article R.211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit dans modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat. Article R.211-8: 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 R. 211-8. 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes

d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et 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 R. 211-4. 4° Les conditions d'annulation de nature contractuelle. 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13. 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 14° de l'article R. 211-6. Article R.211-9 : 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 R.211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 R.211-11 :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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des 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 pénalité le remboursement immédiat des sommes versées

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

Article R.211-12 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur. Article R.211-13 :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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

## **CONDITIONS PARTICULIERES** **DE VENTE**

L'agence **Access Tourisme Service**, SAS au capital de 30 000 €, au siège social : 24 rue du 11 novembre 45130 CHARSONVILLE – France, organisateur de voyages titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages Atout France: IM 045120006 est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° A101 20 6550 souscrites auprès des Mutuelles du Mans 19-21 rue de Chanzy 72030 LE MANS cedex 9 et d'une garantie financière auprès de la BRO 7 rue Galois 41000 BLOIS. Code NAF: 633Z - RCS ORLEANSB 334 913 795 000 12 - TVA intracommunautaire: FR

71 334 913 795 000 12 Les présentes Conditions particulières de vente régissent les offres de **forfaits touristiques** proposées par la société ACCESS TOURISME SERVICE. L'acheteur reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant de confirmer sa commande. Les présentes **Conditions particulières de vente** se cumulent avec les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du site [www.access-tourisme.com](http://www.access-tourisme.com). L'ensemble de ces conditions sont régies par le code du Tourisme et en particulier par les articles R. 211-5 à R.211-13.

DEFINITIONS : Acheteur : L'Acheteur désigne la personne physique ou morale qui achète un forfait touristique auprès d'Access Tourisme Service. L'acheteur sera considéré comme le bénéficiaire de la prestation touristique achetée. Forfait touristique : Constitue un forfait touristique, une prestation, vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, dépassant 24 heures ou incluant une nuitée et résultant de la combinaison d'au moins deux des trois prestations suivantes :

1. une prestation de transport ; 2. une prestation de logement ; 3. une prestation touristique non accessoire au transport ou au logement, mais représentant une part significative du prix global.

### **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES**

**Les Conditions particulières** s'appliquent à toutes les commandes de **Forfaits touristiques** effectuées par un Acheteur. Une commande est une réservation soumise par l'Acheteur et dont la disponibilité est confirmée par Access Tourisme Service. L'acheteur peut commander un voyage à forfait directement à notre agence de voyage, par e-mail [access.tourisme.service@wanadoo.fr](mailto:access.tourisme.service@wanadoo.fr), par courrier ou par téléphone.

La commande de forfait touristique est réservée aux clients ayant préalablement pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente et des Conditions particulières de ventes de séjours touristiques, disponible auprès de l'agence, préalablement à la procédure de réservation et d'achat. L'acceptation intégrale des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et des Conditions particulières de ventes de séjours est matérialisée par la **signature du bulletin d'inscription**, du devis accepté par la mention **bon pour accord** et/ou de la communication de ses **coordonnées personnelles et/ou bancaires**. Il est de la responsabilité de l'Acheteur de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où l'Acheteur ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter Access Tourisme Service. En aucun cas la responsabilité d'Access Tourisme Service ne pourra être retenue si l'Acheteur ne reçoit pas de confirmation de la commande en raison d'une erreur de son fait dans la saisie de ses coordonnées. L'Acheteur reconnaît être responsable financièrement de l'achat tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données.

### **COMMANDE - ABSENCE D'UN DROIT DE RETRACTION**

Commande : Pour réserver, l'Acheteur doit accepter le devis envoyé par Access Tourisme Service ainsi que les options inhérentes au voyage (dates de départs, destinations, nombre de participants ), remplir un bulletin d'inscription et procéder au versement de l'acompte (chèque, virement ou carte bancaire par téléphone). Une confirmation de commande et une facture sont envoyées par courrier électronique et/ou postal à l'Acheteur après la commande. Si des forfaits touristiques qui demandent un traitement manuel avec confirmation par le producteur du Forfait sont proposés, cette condition sera expressément annoncée par le vendeur et la commande ne sera confirmée définitivement qu'une fois les disponibilités et prix confirmés et le paiement effectif validé. Toute confirmation de dossier auprès d'Access Tourisme Service sera définitive après réception du questionnaire médical relatif à la personne à mobilité réduite, de la confirmation de l'assistance aéroport du passager ainsi que du transport du fauteuil roulant ou moyens auxiliaires par la compagnie aérienne s'il y a lieu. Droit de rétractation Access Tourisme Service rappelle à l'Acheteur que selon l'article du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. En conséquence, les Forfaits touristiques commandés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification des présentes conditions particulières de vente.

## PRIX - PAIEMENT

Tous nos prix sont indiqués en euros, TVA comprise. Les factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. Pour les Forfaits touristiques les prix comprennent les taxes d'aéroport nationales et internationales et la taxe de solidarité. Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ni indemnité ne pourrait avoir lieu. Les prestations mentionnées expressément dans le devis sont comprises dans le prix. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent pas : les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi) ; les assurances facultatives ; les taxes d'entrée et de sortie de territoire et les taxes locales supplémentaires, demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ; les excédents de bagage ; les frais de parkings à l'aéroport ; les frais de visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc... les taxes de séjour pour la France ; le supplément chambre individuelle ; les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales; les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable) ; les quote-part bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ; les communications téléphoniques ; les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ; les activités payantes ; les dépenses d'ordre personnel ; les pourboires obligatoires dans certains pays ; les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière. Le prix des Forfaits touristiques varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Les prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective. Frais de réservation, Access Tourisme Service facturera pour chaque commande des frais de dossier allant jusqu'à 35 euros par personne ou 65€ pour un couple ou plusieurs personnes. Ces frais sont cumulatifs, ne sont pas remboursables en cas d'annulation par l'Acheteur de la commande et ce quel qu'en soit le motif. Révision du prix Conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, le prix du Forfait touristique peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de départ pour tenir compte des variations à la hausse ou la baisse affectant : le coût du transport lié notamment au coût du carburant, les redevances et taxes afférentes à la prestation touristique telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales,

les taux de change des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à Access Tourisme Service. La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, y compris pour les Acheteurs ayant déjà réglé la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Dans ce cas, Access Tourisme Service informera l'Acheteur de la modification du prix du voyage. En cas de hausse du prix, estimée par Access Tourisme Service à plus de 10% du prix total du voyage, l'Acheteur pourra alors annuler purement et simplement, et sans frais, sa commande, à condition qu'il notifie son annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) à Access Tourisme Service dans les meilleurs délais et ce au moins 30 jours avant le jour de départ. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 4.1 seront facturés à l'acheteur. Modes de paiement Les paiements s'effectuent par chèque bancaire ou ANCV envoyés à Access Tourisme Service, par virement ou par téléphone par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé au moyen des cartes bancaires. Modalités de Paiement .Pour toute commande à moins de 30 jours du départ : La totalité du montant du séjour sera exigée lors de la réservation. A plus de 30 jours du départ : Un acompte égal à 35% du montant total du voyage sera exigé lors de la réservation. Le solde est payable au plus tard 21 jours avant le départ. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité. Dans le cas d'un dossier non soldé dans les délais, Access Tourisme Service est en droit de régulariser le paiement. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu. A défaut de parfait paiement, l'organisateur est en droit de considérer que l'Acheteur a annulé sa réservation.

Attention: afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, Access Tourisme Service se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander au acheteur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle des passagers.

## ANNULATION D'UNE COMMANDE

Les demandes d'annulation de commande à l'initiative de l'Acheteur ne pourront être acceptées par téléphone, mais doivent impérativement être adressées à Access Tourisme Service par e-mail à l'adresse : [access.tourisme.service@wanadoo.fr](mailto:access.tourisme.service@wanadoo.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception. Frais d'annulation totale : acompte non remboursable (modulable selon conditions de nos partenaires. Frais d'annulation : A + de 45 jours avant le départ 150 euros par personne hors assurances, entre 45 jours et 30 jours avant le départ 50% du prix du voyage, à moins de 30 jours avant le départ 100% du montant du voyage hors assurances, non présentation au départ 100% du prix du voyage. ACCESS TOURISME SERVICE ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du client

lorsque le participant présente des **documents d'identification et/ou sanitaires périmés ou des photocopies** (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination), ou lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

## FRAIS D'ANNULATION SPECIFIQUE

Selon les partenaires : Cie aérienne, Cie maritime, structure d'hébergement, spectacles, il convient d'ajouter au frais d'annulation, le montant des billets non remboursables ainsi que ceux des hébergements ou cabines lorsqu'ils sont non remboursables. **Assurance** : Access Tourisme Service vous propose d'une façon **facultative** (avec supplément) un contrat assistance, rapatriement, annulation, bagages (**exclus tout type d'appareillage tel que fauteuil manuel, fauteuil électrique, scooter de mobilité, prothèse...**). A **souscrire à l'inscription** auprès d'Europ Assistance. Consultez nous.

## ANNULATION

Si Access Tourisme Service est contraint d'annuler le séjour ou le voyage, l'Acheteur en est immédiatement averti par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception.

L'ensemble des sommes versées par l'Acheteur lui sont immédiatement restituées.

Lorsque l'Acheteur réserve un circuit, une croisière ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, la réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint. En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, l'Acheteur est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance du nombre de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé à l'Acheteur. Si cette hausse de prix est significative l'Acheteur, pourra alors soit accepter la hausse du prix, soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement des sommes versées. Access Tourisme Service ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable et ne sera redevable d'aucun dédommagement.

Transport des fauteuils roulants ou matériels auxiliaires : Tous les fauteuils roulants (manuels ou électriques) ou matériels auxiliaires voyagent en soute. Il est de la responsabilité de l'acheteur de prendre ses dispositions pour les protéger. En aucun cas la responsabilité d'Access Tourisme Service ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport. Emplacement dans l'avion pour les PMR. L'emplacement d'une personne PMR dans l'appareil est à la discrétion du personnel de cabine et du commandant de bord, chaque compagnie et équipage ayant ses propres règles. En aucun cas la responsabilité d'Access Tourisme Service ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport.

Emplacement dans l'avion pour les PMR. L'emplacement d'une personne PMR dans l'appareil est à la discrétion du personnel de cabine et du commandant de bord, chaque compagnie et équipage ayant ses propres règles. En aucun cas la responsabilité d'Access Tourisme Service ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport. Matériel médical: pour toute commande de matériel médical à la demande du voyageur avant le départ, celui-ci sera généralement livré et installé dans la chambre avant l'arrivée. S'il y a des problèmes avec le matériel, il convient au client d'en informer Access Tourisme Service au plus tôt afin qu'il puisse faire le nécessaire. Soins médicaux: Access Tourisme Service fait appel à un service qualifié à la demande du client selon la destination et en fonction de la législation du pays.

## EXCLUSIONS

Outre les exclusions générales figurant au présent contrat sont formellement exclus :

Les dommages résultants d'une maladie infectieuse, y compris en cas d'épidémie, de pandémie, d'épizootie ou de zoonose et/ ou de mesures prises par les autorités administratives gouvernementales où internationales pour prévenir un risque d'épidémie, de pandémie, d'épizootie, de zoonose où limiter la propagation d'une maladie infectieuse que ces mesures visent l'activité de l'assuré ou celle de tout tiers. Les dommages immatériels non consécutifs causés à un tiers résultant d'une cyber-attaque.

## RECLAMATIONS

Nous recommandons aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès du représentant local (hôtelier ou représentant local) toute défaillance dans l'exécution du contrat. Toute réclamation doit être adressée à Access Tourisme Service par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours suivants la fin du voyage faisant l'objet de la réclamation à l'adresse suivante : Access Tourisme Service 24 rue du 11 Novembre 45130 Charsonville France. Aussi et afin de traiter au mieux votre réclamation, nous vous demandons de bien vouloir joindre à votre demande tous les justificatifs originaux (billets d'avions et reçus passagers, factures, notes de frais, autres) et de conserver copie de ces justificatifs. Access Tourisme Service se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes Conditions particulières de vente de séjours touristiques, à tout moment, sans préavis. La version en vigueur des Conditions particulières de vente de séjours touristiques est affichée sur le Site [www.accesstourisme.com](http://www.accesstourisme.com).