

# Conditions de vente Les Matins du Monde

Champ d'application.....	2
<b>INSCRIPTION .....</b>	<b>2</b>
1. Acceptation des conditions de vente et commande .....	2
2. Les caractéristiques des voyages .....	2
3. Formation du contrat.....	2
4. Absence d'un droit de rétractation .....	3
<b>MODIFICATION / ANNULATION DE VOYAGE .....</b>	<b>3</b>
5. Révision du prix.....	3
6. Cession .....	3
7. Modification du contrat de vente .....	4
8. Modification du fait de Les Matins du Monde.....	4
9. Modification des prestations par l'Agence.....	4
10. Annulation par l'Agence .....	4
11. Annulation par le Voyageur .....	4
Annulation de voyage en cas d'émission immédiate des titres de transport.....	5
Remboursement des taxes d'aéroport.....	5
<b>FORMALITES / SECURITE ET RISQUES SANITAIRES .....</b>	<b>5</b>
12. Formalités : administratives et sanitaires.....	5
13. Risques sanitaires.....	6
<b>TRANSPORT.....</b>	<b>6</b>
14. Transport aérien.....	6
15. Pré et post acheminements.....	7
16. Informations avant le départ.....	7
17. Responsabilité en cours de transport aérien.....	8
18. Bagages : .....	8
<b>ASSURANCES VOYAGE - DROIT DE RETRACTATION .....</b>	<b>8</b>
<b>RESPONSABILITE .....</b>	<b>9</b>
19. Responsabilité.....	9
20. Validité des clauses.....	9
21. Garanties professionnelles .....	9
22. Loi applicable .....	10
<b>DROITS DU VOYAGEUR .....</b>	<b>10</b>
23. Réclamations .....	10
24. Recours à la médiation .....	10
25. Protection des données personnelles.....	10
<b>CONDITIONS SPECIFIQUES .....</b>	<b>11</b>
26. Conditions spécifiques pour les voyages avec un encadrement professionnel .....	11
27. Conditions spécifiques pour les voyages comprenant un affrètement bateau.....	11
<b>Modalités de réservation spécifiques.....</b>	<b>11</b>
<b>Modification du contrat .....</b>	<b>11</b>
<b>Annulation du contrat .....</b>	<b>12</b>
<b>Responsabilité.....</b>	<b>12</b>
28. Conditions spécifiques pour la vente de titres de transport aériens secs .....	12

Les conditions de vente s'appliquent exclusivement aux voyages organisés par Les Matins du Monde, et en aucun cas aux ventes de vols secs. Des Conditions spécifiques s'appliquent pour certaines prestations, notamment aux séjours avec affrètement de bateaux, aux séjours comprenant un encadrement professionnel et à la vente de vols secs par Les Matins du Monde. Les Conditions spécifiques de vente priment sur les conditions de vente pour les sujets qu'elles concernent.

## **Champ d'application**

Les Conditions de Vente qui **suivent** définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le voyageur auprès de Les Matins du Monde (également : l'agence, ou le vendeur) en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site <https://www.lesmatinsdumonde.com/>. Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le client ou le voyageur) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations et dans certains cas, les conditions spécifiques de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions spécifiques de Vente. L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personne éventuellement requis pour la réalisation du voyage, et aux conditions d'annulation par le client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9. Le client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage. En validant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des conditions par le client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation. Les présentes Conditions de vente sont à jour dès leur publication sur le site et annulent et remplacent toutes versions antérieures.

## **INSCRIPTION**

Les voyages que nous vous proposons sont des forfaits touristiques. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ultérieures ne sera admise au retour du voyage. Le Client est alors soumis à leurs conditions de vente qui sont portées à sa connaissance avant la signature du contrat.

### **1. Acceptation des conditions de vente et commande**

Nos conditions de vente, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de Les Matins du Monde, par un non professionnel ci-après dénommé le client ou le voyageur. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par Les Matins du Monde. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des **conditions** spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de Les Matins du Monde.

### **2. Les caractéristiques des voyages**

Celui-ci comprend au moins deux services touristiques, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non d'un nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend :

- Du jour du départ à partir de l'heure de convocation ;
- Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure de la fin de la dernière prestation comprise.

Dans le cas où le transport est inclus, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour même si votre départ est prévu très tôt le matin ou très tard le soir. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez si possible une prise de rendez-vous le lendemain de votre retour.

### **3. Formation du contrat**

Le contenu du site <https://www.lesmatinsdumonde.com/>, la fiche technique du voyage et toute autre offre faite au consommateur concernant la destination de son choix constituent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du Tourisme et sont communiqués au client préalablement à la conclusion du contrat de vente. Préalablement à la conclusion du contrat de vente l'acheteur doit attirer l'attention du vendeur sur tout élément déterminant son choix, sur toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour de son choix.

Une inscription est considérée comme ferme et définitive dès lors que la demande d'inscription est complétée, et que le montant de l'acompte ou le prix total du voyage a été réglé.

L'inscription à l'un de nos voyages implique votre adhésion sans réserve à nos conditions de vente. Votre demande d'inscription doit être effectuée au moyen du bulletin de demande d'inscription en ligne, qui doit être rempli et accompagné d'un acompte de 35% du montant total du voyage.

La réception de cet acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles et sous réserve que soit atteint le nombre minimum de participants requis pour garantir le départ.

Le contrat est réputé conclu lors de l'accord du client sur les termes de la confirmation de contrat adressé par Les Matins du Monde.

Le solde devra être réglé impérativement 60 jours (90 jours pour les voyages avec hébergement en bateau : voir conditions spécifiques de vente) avant la date du départ, sans relance de notre part.

Si le solde du voyage n'est pas parvenu à la date demandée, Les Matins du Monde se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité. En cas d'inscription à moins de 60 jours du départ (ou moins de 90 jours pour un voyage comportant un hébergement en bateau), c'est l'intégralité du règlement qui vous sera demandé lors de l'inscription à Les Matins du Monde.

#### **4. Absence d'un droit de rétractation**

En vertu de l'article L.221-28-12° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : <http://www.bloctel.gouv.fr>

### **MODIFICATION / ANNULATION DE VOYAGE**

#### **5. Révision du prix**

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- Coût du transport, lié notamment au coût du carburant, et autres énergies.
- Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- Taux de change en rapport avec le contrat

Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, Les Matins du Monde se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, Les Matins du Monde informera le client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

#### **6. Cession**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception dans les meilleurs délais et au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage. Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant.

Si le forfait cédé comporte un transport non-modifiable ou non-remboursable, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais complémentaires au prix du contrat de transport initial.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.

Dans tous les cas, si les frais de cession sont supérieurs aux montants susmentionnés, il sera dû à Les Matins du Monde, le montant exact supporté par Les Matins du Monde sur présentation des justificatifs correspondants.

## **7. Modification du contrat de vente**

Toute modification du fait de l'acheteur entre l'inscription à l'un de nos voyages et 60 jours avant la date de départ implique la perception par Les Matins du Monde des frais de dossier d'un montant de 75 EUR, outre le coût supplémentaire des nouvelles prestations commandées.

A moins de 60 jours, une modification est considérée comme une annulation et entraîne l'application des conditions d'annulation.

Toute modification du fait de l'acheteur en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait de l'acheteur ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

## **8. Modification du fait de Les Matins du Monde**

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Les Matins du Monde, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Les Matins du Monde avertira le client le plus rapidement possible et proposera au client le choix entre la résiliation avec remboursement du contrat, sans frais et sous 14 jours, ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, Les Matins du Monde proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du client.

## **9. Modification des prestations par l'Agence**

L'Agence peut être contrainte de changer les hébergements et l'ordre des circuits ou les étapes des prévus sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Le client en sera avisé au préalable et les prestataires lui fourniront un service dans une catégorie similaire ou supérieure à celle proposée initialement. Dans certains pays, l'organisation des circuits et auto tours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions. Les Matins du Monde ne peut en être tenue pour responsable.

De la même manière, l'Agence peut être amenée à décaler d'un jour le séjour en raison du changement de vol opéré par le transporteur aérien. Une telle modification est réputée être une modification mineure.

Une modification d'un ou de plusieurs éléments du contrat par l'Agence ne saurait être considérée comme une résolution du contrat.

## **10. Annulation par l'Agence**

Les Matins du Monde a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait, dans le cadre présentes conditions de vente.

Toutefois, les Matins du Monde ne sera redevable d'aucune indemnisation, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, les Matins du Monde notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant :
  - vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
  - sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
  - quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
- 2) Les Matins du Monde est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, les Matins du Monde notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## **11. Annulation par le Voyageur**

**Attention :** en cas d'annulation de votre part, avertir sans tarder Les Matins du Monde, par courrier ou par email.

L'exigence de nos fournisseurs, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même bulletin

d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

**Notification d'une annulation par le Voyageur** : Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à votre compagnie d'assurance ainsi qu'à Les Matins du Monde à l'adresse ci-après : [info@lesmatinsdumonde.com](mailto:info@lesmatinsdumonde.com)

L'annulation prendra effet à compter du premier jour ouvrable qui suit le jour de réception de votre courrier d'annulation (ou de votre email) par l'agence.

Par ailleurs la compagnie d'assurance appréciera, sur la base des documents que vous lui communiquerez, la date du fait générateur de l'annulation de votre voyage, pour calculer le montant du remboursement auquel vous avez droit.

Les frais consulaires, les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier, et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables.

**Frais de dossier concernant l'annulation** : En cas d'annulation de votre part (pour quelque raison que ce soit) à plus de 60 jours du départ, une somme de 75 EUR sera facturée en sus au client au titre des frais de gestion du dossier d'annulation, quelle que soit la date d'annulation.

Par la suite, l'annulation entraînera l'application du barème des retenues suivant :

**Tout voyage (hors voyage comportant un hébergement en bateau):**

Date de l'annulation	Frais d'annulation
Plus de 60 jours avant le départ	75 EUR par personne
De 60 à 30 jours avant le départ	35 % du prix du voyage
De 29 à 15 jours avant le départ	60 % du prix du voyage
De 14 à 9 jours avant le départ	80 % du prix du voyage
De 8 à 0 jours avant le départ	100 % du prix du voyage

Ces retenues et frais de dossier ne seront pas dus si l'annulation résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

**Annulation de voyage en cas d'émission immédiate des titres de transport**

Outre les frais d'annulation mentionnés ci-dessous, chaque fois que les billets d'avion ont dû être émis à l'avance, soit à la demande du client ou en raison de la politique des compagnies aériennes pour certains types de tarif, le montant des frais d'annulation sera au minimum de 100% du prix du billet, même si l'annulation intervient avant la date de 60 jours avant le départ.

Les sommes retenues pourront être prise en charge par le biais de votre garantie annulation, si les motifs de l'annulation sont conformes au contrat.

**Remboursement des taxes d'aéroport**

En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport lorsque le billet n'est plus valide, une part des taxes aéroportuaires obligatoires est remboursable. Il appartient à l'acheteur d'en faire expressément la demande auprès de l'agence ou de la compagnie aérienne.

**FORMALITES / SECURITE ET RISQUES SANITAIRES**

**12. Formalités : administratives et sanitaires**

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion du contrat. Les Matins du Monde délivre les informations relatives aux formalités pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer des formalités administratives et sanitaires auprès des ambassades ou consulats compétents.

Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr). Nous pouvons être amenés à vous faire signer une note d'information à titre d'information

concernant certaines destinations particulièrement sensibles. Cette note ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

Vous êtes tenu de vous plier aux règlements de formalités de police et de santé à tout moment du voyage. En aucun cas Les Matins du Monde ne pourra se substituer à votre responsabilité individuelle de prendre à votre charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport, visa, carnet de vaccination, ...) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières du pays réglementant l'exportation d'objets, tels que tapis, antiquités, etc.

Le non-respect de ces règlements, l'impossibilité de présenter des documents en règle le jour du départ, tout retard (même résultant d'un cas de force majeure lors d'un pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre dont nous ne sommes pas fournisseur), implique votre seule responsabilité et les frais occasionnés à votre charge.

Pour l'organisation de votre voyage, certains pays et/ou prestataires requièrent la transmission de vos données personnelles (notamment copie de passeport) afin de répondre aux exigences de contrôle ou de formalités en vue de l'obtention de visa.

Les Matins du Monde attire l'attention du client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie comportant une date d'expiration faciale valide. Nous vous conseillons de consulter régulièrement vos courriers électroniques ou votre téléphone portable afin d'être averti en cas de modification ou d'annulation de votre vol. Veuillez signaler tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone. En cas de non transmission de vos modifications, Les Matins du Monde ne peut être tenue pour responsable.

Le Voyageur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leurs représentant légal (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage. Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, le client qui réserve s'engage à transmettre des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur. Outre leur passeport ou carte d'identité en cours de validité, les mineurs voyageant seuls, avec des adultes qui ne sont pas leurs tuteurs légaux ou avec un seul parent peuvent devoir être munis d'un document officiel supplémentaire signé par leur(s) parent(s) ou leur(s) tuteur(s) légal/légaux les autorisant à voyager. Chaque pays a le droit de déterminer si le mineur doit disposer d'une autorisation officielle des parents ou tuteurs. Il appartient au client de vérifier les règles appliquées dans les pays visités.

### **13. Risques sanitaires**

Les Matins du Monde vous informera sur les formalités sanitaires obligatoires éventuelles à effectuer pour le pays de destination choisi. Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>

Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires.

Les Matins du Monde ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires. Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale. L'accomplissement et, sauf indication contraire, le coût de toutes les formalités, demeure à la charge du voyageur. Les Matins du Monde ne sera pas tenue pour responsable et ne pourra procéder à un quelconque remboursement si, en cas de non-accomplissement des formalités, le voyageur ne pouvait embarquer ou accéder aux prestations achetées.

## **TRANSPORT**

### **14. Transport aérien**

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'agence de voyage, qui conseille à son client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

Les Matins du Monde fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929, de la convention de Montréal du 28 mai 1999 et du Règlement Européen 261/2004 du 11 février 2004. Conformément à

l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

L'identité du ou des transporteurs susceptibles d'assurer vos transports au cours de votre voyage est indiqué sur la fiche technique du voyage. En cas de modification après votre inscription, Les Matins du Monde s'engage à vous communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aériens.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Les vols directs peuvent être effectués sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol. Il peut arriver que les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code ou code-share) émettrices du billet, fasse opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant.

**Prix du transport aérien** : Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire.

**Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E.** : En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. est consultable sur le site : [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list\\_fr](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_fr)

## 15. Pré et post acheminements

Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille vivement à l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

## 16. Informations avant le départ

Nous conseillons à l'acheteur de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. L'acheteur doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

**Non-présentation au départ** : Si l'acheteur ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de Les Matins du Monde, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée par le fait du voyageur, pour tout motif extérieur à Les Matins du Monde, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le voyageur devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport.

Les Matins du Monde ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Les Matins du Monde même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Les Matins du Monde met tout en œuvre pour proposer à l'acheteur des assurances couvrant ce risque.

Ainsi en cas de non-présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

**Service à bord** : Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté.

## 17. Responsabilité en cours de transport aérien

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions des Convention de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport : Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques ou de grèves extérieures à Les Matins du Monde. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

Retard / annulation des prestations de transport : En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le(s) voyageur(s) décide(nt) de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui/leur sera facturé les frais d'annulation/résolution mentionnés dans les présentes conditions.

## 18. Bagages :

**Bagages enregistrés** : chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages.

Le plus souvent le poids maximum admis pour les bagages enregistrés est de 20 kilos par passager.

Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes.

La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis en votre faveur. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur aérien est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement faire une déclaration écrite de retard, de perte ou de détérioration et l'adresser au transporteur. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

**Bagages en cabine** : chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

Nous vous invitons à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objets interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

Les Matins du Monde ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

**Valeurs et bagages** : nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport de la compagnie. Dans le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur (déclaration spéciale d'intérêt). Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs dans les hôtels. En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de l'agence sera limitée conformément aux règles du Code civil.

### **ASSURANCES VOYAGE - DROIT DE RETRACTATION**

Les Matins du Monde est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX. Cependant, Les Matins du Monde ne saurait se substituer à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Par ailleurs, il est indispensable d'être couvert par une assurance multirisque : Frais d'annulation, Frais de secours et de Sauvetage – Assistance/Rapatriement en cours de voyage, frais médicaux, vol de bagages, etc.

Les Matins du Monde vous propose deux formules d'assurance, dont le détail est remis sur demande :

- Contrat Multirisque ; et
- Contrat Annulation de voyage uniquement.

Nous recommandons fortement la souscription à cette assurance. Elle a été étudiée spécialement pour être adaptée aux conditions des voyages que nous vous proposons.

Si vous ne souscrivez pas à cette assurance nous vous demandons avant votre départ une lettre de décharge de la garantie Assistance – Rapatriement et Frais de secours et Sauvetage, ainsi que les coordonnées de votre assurance personnelle, afin que nous puissions les prévenir en cas d'urgence.

Dans le cas où votre contrat personnel d'assistance n'inclut pas les garanties suffisantes pour intervenir, nous sommes dans l'obligation de faire appel à notre assistance, et vous êtes dans ce cas dans l'obligation de prendre à votre charge l'intégralité des frais.

Dans tous les cas n'oubliez pas d'emporter avec vous en voyage la copie de notre contrat (ou le cas échéant les coordonnées de votre assurance personnelle), car vous êtes responsable de la déclaration des sinistres auprès de la compagnie d'assurance.

Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou Multirisque avant la conclusion de la vente. L'acheteur d'un voyage touristique dispose d'un délai de rétraction d'une durée de 14 jours pour renoncer à son achat dès lors qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat que celui qui lui a été vendu. Dans ces conditions, l'Agence remboursera la prime sans frais ni pénalités.

Cependant, les assurances souscrites, notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables.

## **RESPONSABILITE**

### **19. Responsabilité**

Les Matins du Monde est responsable de plein droit de la bonne exécution du contrat.

Les Matins du Monde ne pourra toutefois être tenu pour responsable lorsque le dommage est imputable au client, à un tiers extérieur à la fourniture des services ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Les Matins du Monde ne saurait ainsi être responsable dans les cas suivants :

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations...) ou non conformes aux formalités prescrites
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Les Matins du Monde, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part de Les Matins du Monde, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard à une escale aérienne. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.
- Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative. Les Matins du Monde se réserve le droit de modifier les dates, horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### **20. Validité des clauses**

Le fait que Les Matins du Monde ne se prévale pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

### **21. Garanties professionnelles**

**Garantie financière obligatoire** : elle est apportée par l'A.P.S.T.

15 avenue Carnot 75017 Paris

**Assurance de Responsabilité Civile** : une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie HISCOX France

38 Avenue de l'Opéra 75002 Paris - contrat n°0086435

## 22. Loi applicable

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français. L'application du droit français ne saurait toutefois priver le voyageur des dispositions impératives protectrices du pays dans lequel le voyageur est domicilié.

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. En outre, comme l'exige la loi, Les Matins du Monde 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. Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 consultez la page des droits essentiels au titres de la directive (UE).

### **DROITS DU VOYAGEUR**

## 23. Réclamations

En vertu de l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

### **En cours de voyage :**

Vous êtes tenu d'informer Les Matins du Monde de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage en nous contactant immédiatement :

- soit à notre numéro de téléphone dont les coordonnées figurent sur votre contrat de vente ou les contacts figurant sur votre carnet de voyage. En dehors des heures d'ouverture de l'agence, un numéro à contacter en cas d'urgence vous sera communiqué grâce au message sur notre répondeur téléphonique.
- soit par email à [info@lesmatinsdumonde.com](mailto:info@lesmatinsdumonde.com)

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix si le signalement sans retard avait pu éviter ou diminuer le dommage du/des voyageur(s).

Conserver toutes les preuves originales (attestations, factures, justificatifs photographies etc.).

### **Au retour du voyage :**

Les voyageurs pourront adresser toute éventuelle réclamation par écrit, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, et de préférence moins d'un mois suivant la date du retour du voyage, à :

Les Matins du Monde  
24 rue Lalande 69006 LYON  
[info@lesmatinsdumonde.com](mailto:info@lesmatinsdumonde.com)

Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

## 24. Recours à la médiation

Si le client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages :

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) : M.T.V - BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17

La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne. En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente

**Litiges :** tout litige pouvant résulter des présentes conditions sera du ressort du Tribunal de Commerce de Lyon.

**Preuves :** Il est expressément convenu que les données conservées par l'agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durable conservées par l'agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'agence.

## 25. Protection des données personnelles

Les informations que vous nous communiquez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Les Matins du Monde. Vous bénéficiez du droit d'accès et de modification des informations vous concernant.

Nous vous informons qu'afin de permettre l'exécution de votre voyage, vos données pourront être transmises aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), qui peuvent être situés hors de l'Union européenne. Nous avons convenu avec nos partenaires à ce qu'ils n'utilisent vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage.

Les Matins du Monde s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non-partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire.

Conformément à la Législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime au traitement de vos données personnelles.

Vous pouvez, par ailleurs, à tout moment vous opposer à la réception des e-mails commerciaux de Les Matins du Monde grâce à un lien de désinscription figurant sur ces e-mails.

Nous vous rappelons que vous avez le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données.

Pour exercer vos droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante :

Les Matins du Monde – 24 rue Lalande 69006 LYON

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

### **CONDITIONS SPECIFIQUES**

#### **26. Conditions spécifiques pour les voyages avec un encadrement professionnel**

Le personnel d'encadrement choisi par Les Matins du Monde (guide de Haute Montagne, accompagnateur en montagne, moniteur de ski, d'escalade de parapente, etc.) pour accompagner tout groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage voire pour faire face à des circonstances imprévues.

Il est également habilité à suspendre et/ou interrompre le voyage d'un ou plusieurs voyageurs pour des raisons de sécurité. Une alternative au voyage sera proposée au voyageur concerné. L'interruption du voyage à l'initiative de tout voyageur ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Si le guide de Haute Montagne (ou accompagnateur en montagne, moniteur de ski, d'escalade de parapente, etc.) qui était prévu pour l'encadrement d'un voyage est empêché par un cas de force majeure, il sera alors remplacé par une personne de compétence équivalente, sans que cela ne puisse entraîner aucune indemnisation aux voyageurs.

Si le cas échéant, le voyageur décide de renoncer au voyage pour cette raison, il lui sera facturé les frais d'annulation mentionnés dans les présentes conditions.

#### **27. Conditions spécifiques pour les voyages comprenant un affrètement bateau**

##### **Modalités de réservation spécifiques**

Pour réserver un séjour comprenant un affrètement de bateau, un acompte de 35% non remboursable sera demandé. Le solde du montant total du séjour devra être versé au plus tard trois mois avant la date de départ.

##### **Modification du contrat**

Si, avant le départ, Les Matins du Monde est contrainte d'effectuer une modification du contrat :

- En cas de modification mineure de l'hébergement (bateau) : les Matins du Monde informe le client de manière claire. Le client ne peut toutefois refuser cette modification, sauf à considérer qu'il s'agisse d'une annulation de son fait, laquelle entraînera le paiement de pénalités décrites ci-après.
- En cas de modification majeure : les Matins du Monde avertira le client le plus rapidement possible et proposera au client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

*Exemple de modification mineure* : changement d'un bateau par un autre disposant de caractéristiques similaires.

*Exemple de modification majeure* : changement du type d'hébergement sur bateau pour un hébergement en dur.

### **Annulation par le voyageur (voyage comportant un hébergement en bateau):**

En plus des frais de dossier mentionnés à l'article 12 et des frais liés au transport de l'article 11, en cas d'annulation du fait du client, les Matins du Monde sera en droit d'effectuer les retenues suivantes :

<b>Date de l'annulation</b>	<b>Frais d'annulation</b>
Jusqu'à 91 jours du départ	35 % du prix du voyage
De 90 à 31 jours du départ	90 % du prix du voyage
Moins de 31 jours du départ	100 % du prix du voyage

La non-présentation au rendez-vous le jour du départ pour quelque raison que ce soit n'ouvre droit à aucun remboursement. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

### **Responsabilité**

Le Client s'engage à détenir une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des activités réalisées et des zones visitées et la navigation.

Les Matins du Monde est responsable de plein droit de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Les Matins du Monde pourra toutefois s'exonérer de responsabilité si le dommage est imputable au client, à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou encore à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat. *Exemples de circonstances exceptionnelles et inévitables : tempête, collision du bateau avec un élément extérieur, rapatriement en raison de fermeture de frontières, skipper qui tombe brutalement malade ou victime d'un accident...*

Le Client s'engage par ailleurs à ne présenter aucune contre-indication à la navigation et aux activités prévues au programme. En cas de doute, le Client s'engage à consulter son médecin préalablement à son inscription.

Le Client confirme avoir pris connaissance de la fiche technique (en annexe) et des règles à bord, ainsi que lors des activités, et les accepter sans réserve. Toute personne ne respectant pas les règles édictées ainsi que les règles de bienséance et de sécurité pourra être exclu du séjour sans prétendre à aucun remboursement.

## **28. Conditions spécifiques pour la vente de titres de transport aériens secs**

### **• Limitation de la responsabilité de l'agence les Matins du Monde**

Conformément à l'article L211-17-3 du Code du tourisme, lorsque les Matins du Monde vend des titres de transports aériens secs, elle n'est pas responsable de plein droit mais agit en qualité de mandataire du transporteur aérien.

Les Matins du Monde est à ce titre tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions spécifiques de vente de Les Matins du Monde et aux conditions du transporteur aérien.

Les articles 10, 11 et 19 des présentes CGV ne sont pas applicables à la vente de billets d'avions sèche.

### **• Annulation du transporteur aérien, retard, refus d'embarquement et pertes de bagages**

En cas d'annulation ou de modification du fait du transporteur aérien (billet d'avion vendu sans service touristique additionnel), le billet d'avion émis par Les Matins du Monde constitue le contrat conclu entre le Client et la compagnie aérienne. La compagnie aérienne peut-être soumise au Règlement 261/2004 en cas d'annulation, de retard ou de refus d'embarquement.

Il appartient donc au transporteur aérien de rembourser et/ou d'indemniser le Client et au Client de formuler les réclamations directement auprès du transporteur aérien. Si l'Agence accepte d'assister le Client dans la formulation d'une réclamation auprès du transporteur aérien, il appartient au Client de transmettre les documents requis dans les délais. L'Agence n'est en tout état de cause par responsable de l'issue du traitement de la réclamation par le transporteur aérien.

Si le bagage ne vous est pas rendu dans les 21 jours, il est considéré comme perdu.

Vous devez déposer une réclamation écrite auprès de la compagnie, de préférence en recommandé avec avis de réception. Le délai court à partir de la date où le bagage aurait dû arriver. Il est essentiel de vérifier les conditions et délais de réclamation du transporteur aérien.

Selon les cas, vous devez le faire dans un délai maximum de :

- 21 jours francs si la Convention de Varsovie s'applique,
- 14 jours francs si la Convention de Montréal s'applique.

L'information sur la convention applicable est indiquée sur votre billet d'avion. Si elle ne l'est pas, contactez le transporteur aérien pour la connaître.

Si le bagage est endommagé ou le contenu est endommagé ou manquant, le délai pour effectuer une réclamation est de 7 jours si la Convention de Montréal s'applique et 3 jours si la Convention de Varsovie s'applique.

- **Annulation du Client**

Chaque compagnie ayant sa propre politique, les conditions d'annulation et de modification sont les conditions applicables à celle-ci.

Outre les frais appliqués par le transporteur aérien, l'Agence appliquera les frais suivants par passager et par action :

- Frais Modification (vols, dates, parcours...) 50 EUR par passager.
- Frais Annulation 75 EUR par passager sur le remboursement effectué par la compagnie aérienne

Sous réserve de la procédure et des frais appliqués par le transporteur aérien, l'Agence remboursera ou non le Client, après réception du remboursement du transporteur aérien le cas échéant, déduction faite des frais d'annulation de l'Agence et des sommes non-remboursables (assurances souscrites, frais et options réservées).

- **Conditions de transport**

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur aérien (délais de présentation à l'enregistrement, dimensions de bagages...).

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur aérien et Les Matins du Monde sont en droit d'annuler le vol retour.

- **Frais de service**

Des frais sont appliqués par l'Agence dans le cas où les produits et services additionnels demandés par le Client sont acceptés par le transporteur aérien :

Bagages payants/ additionnels 20 EUR par service

Demandes spéciale Bagages hors format – équipement sportif – Transport ABS : 20 EUR par service.

Demandes d'attribution de siège : 20 EUR par siège

En plus des prix appliqués par la compagnie aérienne le cas échéant.

**Les Matins du Monde – 24 rue Lalande 69006 LYON - SARL TELLIT VOYAGES au capital de 15300€**

**RCS Lyon 437 506 298**

**Immatriculation Atout France IM069100084 - Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot 75017 Paris**

**Responsabilité Civile et Professionnelle : HISCOX HA0086435**

Mise à jour le 8 septembre 2022