

8. Transport aérien

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés 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. Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. En fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservation différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places.

Afin d'offrir au client le plus large choix de transporteurs, de routes et de tarifs aériens, les marques de la société Travel Lab proposent une offre aérienne dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives grâce à un accès à la base de données qui regroupe les offres en temps réel, incluant les tarifs publics et des tarifs à bas coûts, dits « low cost ». Le tarif aérien « à la carte » et/ou à conditions restrictives ne peut être utilisé qu'en complément des prestations hôtelières à destination. Dans le cadre d'un circuit, si le client choisit un vol différent de celui du reste du groupe, un supplément pour le transfert différé lui sera facturé dont le montant peut varier en fonction des horaires d'arrivée et/ou départ du vol choisi. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du passage retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce passage au tarif officiel.

De plus, la réglementation du transport aérien n'autorise pas, même en cas de force majeure, le remboursement des trajets non effectués. La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage par ce même avion.

Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) : sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté. Les clients voyageant selon une formule individuelle doivent reconformer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne. Enfin, les vols charters ne bénéficient d'aucune attribution de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires seront confirmés une semaine avant le départ. A certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur nos vols charters ne pourront être proposés qu'en nombre limité et avec supplément. Lors du pré/post-acheminement a été acheté directement par le client, l'organisateur décline toute responsabilité. Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparables.

9. Minimum de prestations

Pour tout voyage ou séjour inférieur à 7 nuits, l'ensemble des nuitées doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS. Pour tout voyage ou séjour supérieur à 7 nuits, un minimum de 7 nuits doit être acheté auprès de l'une des marques de la société Travel Lab SAS. La location de voiture, les escapades et les excursions ne peuvent être vendues sans prestations hôtelières ou vols internationaux.

10. Chambres et cabines

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et généralement en nombre limité. Pour les personnes qui désirent partager une chambre ou une cabine double avec un autre participant, nous attirons votre attention sur le fait qu'il est très difficile de trouver un compagnon de chambre. Un supplément est facturé à l'inscription et est remboursé ultérieurement si une autre personne est susceptible de partager une chambre double. Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) ; l'espace s'en trouve donc réduit.

Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants. Aux Etats-Unis, un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) peut être demandé moyennant un supplément à régler sur place de 20 à 25 USD par jour. Afin d'offrir au client le plus large choix d'hôtels, Travel Lab propose une offre hôtelière dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives grâce à un accès à la base de données hôtelière qui regroupe les offres en temps réel. En cas de réservation sur cette base, les éventuelles offres des hôtels figurant dans nos brochures ne seront pas applicables. Ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture.

11. Vue mer

Selon la végétation ou la configuration de l'hôtel, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer. Seule l'appellation « Vue mer » offre cette garantie.

12. Autocars/kilométrage

Dans le cadre de petits groupes, les autocars utilisés, bien que de bon confort, ne sont pas toujours climatisés. Les indications relatives aux distances kilométriques sont données à titre purement indicatif au vu des informations disponibles au moment de la parution de nos brochures.

13. Repas

– L'appellation « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. – L'appellation « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour : déjeuner ou dîner. Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et à l'hôtel de séjour.

En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondent un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ l'après-midi, aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. Dans le cadre d'un circuit, si le client choisit un vol différent de celui du reste du groupe, son arrivée à destination peut se faire après le premier repas ou son départ avant le dernier repas du programme prévu. S'agissant d'un programme pour les clients individuels regroupés, l'organisateur ne pourra dans ce cas assurer les repas différés. En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France.

14. Assistance à destination

Pour le bon déroulement de votre voyage, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours/7 et 24 h/24, au numéro de téléphone indiqué dans votre carnet de voyage.

15. Pré et post-acheminement

Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions mentionnées dans nos brochures (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy ou Massy exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du client. La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur.

16. Vente d'un tarif aérien à la carte et/ou à conditions restrictives

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le client opte pour un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives (tarif public ou offres promotionnelles), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation facture. Certains tarifs aériens n'incluent pas des frais de bagage en soute ; si le client opte pour ce tarif, ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture ; dans ce cas, tout éventuel supplément lié à la prise en charge de bagage en soute sera à charge exclusive du client, directement auprès du transporteur, au moment de l'enregistrement. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives fera l'objet de frais d'annulation selon le barème indiqué sous la rubrique n° 19 - Tableau récapitulatif des frais.

17. Responsabilité

Notre société est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure. Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie Mutuelles du Mans Assurances sous le n° 128 982 356.

18. Réclamations

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents locaux. Toute réclamation doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et agence distributrice, la réponse sera apportée également par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le service Relations Clientèle et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

19. Tableau récapitulatif des frais

Intitulé des frais	Conditions et montants perçus
Frais de dossier	Annulation plus de 30 jours avant la date de départ : 200 € par personne, et les séjours Émotions, 300 € par personne (non remboursables par l'assurance).
Frais d'annulation du fait du client, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives	Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none"> • de 30 à 21 jours avant la date de départ : 25 % du montant du dossier (minimum 200 €). • de 20 à 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier. • de 7 à 3 jours avant la date de départ : 75 % du montant du dossier. • au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour du départ : 100 % du montant du dossier. En cas de souscription de notre assurance optionnelle garantissant l'annulation, le montant de la prime d'assurance reste dû. Dans le cadre d'une annulation du fait du client, les assurances optionnelles, les excursions et les frais de visa ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation (frais de visa non remboursables par l'assurance).
Frais d'annulation du fait du client pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives	Si l'annulation intervient : <ul style="list-style-type: none"> • dès la réservation et jusqu'au 31^e jour avant la date de départ : 100 % du tarif aérien, y compris la surcharge carburant, auxquels se rajoutent les 200 € de frais de dossier par personne. • de 30 à 21 jours avant la date du départ : 100 % du tarif aérien, y compris la surcharge carburant et 25 % de la prestation terrestre. • de 20 à 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant du dossier. • de 7 à 3 jours avant la date de départ : 75 % du montant du dossier. • au cours des 2 jours qui précèdent la date de départ et le jour de départ : 100 % du montant du dossier.
Annulation du fait de l'organisateur	Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral de son voyage, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, troubles politiques, grèves, ou liées à la possible insécurité des participants. De même, le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.
Frais d'annulation du fait du client pour tout dossier incluant un tarif hôtelier à la carte à conditions restrictives	Toute annulation du dossier comprenant un tarif hôtelier à conditions restrictives génère des frais dès la réservation, à hauteur de 100 % du tarif hôtelier. L'acheteur en sera avisé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture.
Frais d'annulation spécifiques	Les conditions d'annulation s'appliquent à toutes les formules de voyage exception faite des éventuelles modalités spécifiques mentionnées dans le descriptif du programme concerné ou au-dessus du tableau de prix correspondant. Conditions spécifiques d'annulation de certains hôtels sur la période des fêtes de fin d'année : <ul style="list-style-type: none"> • plus de 60 jours avant le départ : 200 € par personne ; • de 60 jours à 30 jours avant le départ : 25 % du montant total du dossier TTC ; • de 29 jours à 21 jours : 50 % ; • de 20 jours au jour du départ : 100 %.
Frais à la réservation	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier sans vol (accepté uniquement sur certaines destinations, nous consulter), non cumulables avec les frais de dossier individuel à la carte : 60 € par dossier. • Dossier individuel à la carte (tout programme personnalisé ne correspondant pas rigoureusement à l'un des forfaits présentés en brochure ainsi que tout programme consistant en la combinaison de plusieurs hôtels ou forfaits) : 60 € par dossier. • Circuit accompagné avec retour différé par rapport à la date de retour programmée : jusqu'à 150 € par personne. • Réservation à moins de 15 jours de la date de départ (sauf promotions) : 60 € par dossier.
Frais de modification de dossier	Toute demande de modification de dossier émanant du client n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants : augmentation du nombre de participants et remplacement d'une formule de repas. Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « Frais de dossier », « Frais d'annulation du fait du client, hors dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives », « Frais d'annulation du fait du client pour tout dossier incluant un tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives » et « Frais d'annulation spécifiques ». Toute modification du vol réservé au tarif aérien à la carte et/ou à conditions de validité restrictives sera traitée comme une annulation suivie d'une réinscription, aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la réinscription.
Frais de cession par personne et/ou frais de changement de titre, de nom et/ou prénom (orthographe incluse), civilité, auprès de toutes les compagnies aériennes	Le client peut céder son contrat et doit en informer l'agent de voyage vendeur conformément aux dispositions précisées aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme. Les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront les frais suivants : <ul style="list-style-type: none"> • à plus de 30 jours du départ, tous les frais déjà engagés liés à l'émission des billets seront intégralement répercutés. • jusqu'au 30^e jour précédant la date de départ, sauf vols spéciaux affrétés : 200 €, augmentés des frais d'émission des billets d'avion déjà émis (jusqu'à 100 %) et des frais de visas déjà obtenus. • de 29 à 8 jours avant la date de départ, tous les frais occasionnés par cette cession vont seront intégralement facturés (généralement : 100 % des frais d'émission des billets, frais liés aux modifications hôtelières, etc.). • à compter de 7 jours du départ (14 jours pour les croisières) jusqu'au jour du départ, aucune cession, aucun changement de titre, de nom et/ou de prénom (orthographe incluse), civilité, ou autre modification ne sera acceptée. Une telle demande sera traitée comme une annulation et une réinscription, les « Frais d'annulation du fait du client » s'appliqueront (se référer au barème applicable selon inclusion au dossier d'un tarif aérien comprenant un segment à conditions de validité restrictives).
Frais transport aérien pré/post acheminement	Toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou toute annulation du fait du client entraîne 100 % de frais non remboursables.

20. Réductions pour enfant

Âge	Réduction	Logement	Place d'avion	Repas
Moins de 2 ans	90 %	Lit bébé payable sur place	Sur les genoux des parents	Payables sur place
De 2 à moins de 12 ans	15 %	Lit dans la chambre des parents	Une place assise	Selon programme

En règle générale, il existe un tarif spécial Enfants indiqué pour chaque hôtel, sauf exception. Les enfants, souvent hébergés sans supplément dans la chambre des adultes (selon l'âge indiqué pour chaque hôtel) doivent utiliser le ou les lits existants.

21. Données nominatives

Conformément à la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives qui le concernent et que Travel Lab SAS peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité.