

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## Article 1 - Préambule

Les présentes conditions sont conclues entre, d'une part, l'entreprise MAREE HAUTE PRODUCTION SRL inscrite à la Banque Carrefour des Entreprises de Belgique sous le numéro 0682.652.643 et dont le siège est établi Chemin des Deux Fermes 1 – 1331 Rixensart, exploitant le nom commercial « MAREE HAUTE PRODUCTION », ci-après dénommée « MAREE HAUTE PRODUCTION » et, d'autre part, les personnes souhaitant réserver une place au Fly Away (séjour + transport) ou tout autre service connexe auprès de MAREE HAUTE PRODUCTION (achat via mail, fax, téléphone, ou achat direct) ci-après dénommées "l'utilisateur". Elles sont à prendre en considération conjointement avec notre charte de respect de la vie privée.

Identification

Raison sociale : MAREE HAUTE PRODUCTION SRL

BCE BE 0682.652.643

Enseigne commerciale : MAREE HAUTE PRODUCTION

Site internet : /

E-mail : [arnaud@progressbooking.be](mailto:arnaud@progressbooking.be)

## Généralités

Les parties conviennent que leurs relations seront régies exclusivement par le présent contrat, à l'exclusion de toutes autres conditions générales (antérieures).

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance ainsi que dans le secteur événementiel dont les sociétés ont leur siège en Belgique.

La non-application d'une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ne peut jamais être considérée par le client/acheteur comme une renonciation à ces conditions.

Les présentes conditions visent à définir les modalités de vente entre MAREE HAUTE PRODUCTION et l'utilisateur, de la commande aux services, en passant par le paiement.

Elles règlent toutes les étapes nécessaires à la passation de la commande et assurent le suivi de cette commande entre les parties contractantes.

## Article 2 – Terminologie

Les services proposés par MAREE HAUTE PRODUCTION, à savoir l'organisation et la vente Du Fly Away seront ci-après dénommés les « prestations » MAREE HAUTE PRODUCTION, chaque personne souhaitant bénéficier des prestations de MAREE HAUTE PRODUCTION et ayant satisfait aux conditions générales de vente sera ci-après dénommée un « client », chaque entreprise ayant mandaté MAREE HAUTE PRODUCTION pour vendre des prestations relatives à l'organisation Du Fly Away sur son site sera dénommé un « fournisseur », chaque commande effectuée par un client dans les conditions prévues sera ci-après dénommé « la commande ».

## Article 3 - Prix

Toutes les informations relatives aux prestations, ainsi que les prix sont reprises sur la fiche descriptive correspondante à chaque prestation.

Le prix de vente de chaque prestation présenté par MAREE HAUTE PRODUCTION est exprimé en euro. Il s'agit d'un prix qui inclut la TVA (lorsqu'elle est applicable).

Le prix que paie le client, appelé ci-après prix total, est également indiqué explicitement comme tel lors de la passation de commande elle-même.

## Article 4 - Modalités de commande

La commande est passée par le client à MAREE HAUTE PRODUCTION de manière directe ou par l'intermédiaire du site Internet [www.weflyaway.be](http://www.weflyaway.be)

L'envoi du formulaire d'inscription vaut acceptation des prix et descriptions des prestations disponibles à la vente. En envoyant son formulaire d'inscription, le client signale explicitement vouloir conclure un contrat de vente avec MAREE HAUTE PRODUCTION et être d'accord avec les présentes conditions générales. Le client est informé de la confirmation de cette commande par l'envoi d'un e-mail, qui récapitule les termes de la commande.

Le contrat de vente entre MAREE HAUTE PRODUCTION, d'une part, et le client, d'autre part, naît donc au moment de l'acceptation de la commande par MAREE HAUTE PRODUCTION.

Par le fait de sa commande, le client reconnaît accepter, tant pour lui-même que pour les personnes pour lesquelles il a procédé à la réservation les présentes conditions générales, celles du fournisseur de MAREE HAUTE PRODUCTION.

## **Article 5. Modalités de réservation**

Afin de traiter les commandes validées dans les délais les plus courts et d'offrir le meilleur service, MAREE HAUTE PRODUCTION invite le client à acquitter l'acompte ou le prix de vente total au moment de l'inscription en ligne.

Le prix de vente ou l'acompte minimum est acquitté lors de l'inscription par virement bancaire à la réception de la confirmation de l'inscription, sur le compte bancaire repris en en-tête de ce même document.

Tous les délais de paiement sont des délais obligatoires.

Au cas où MAREE HAUTE PRODUCTION pouvait faire valoir la moindre créance contre le client, qui ne découle pas de la réservation de prestations, les paiements reçus seront en premier lieu destinés à payer ces créances.

Les paiements effectués par le client servent toujours à apurer prioritairement les intérêts et frais dûs, et ensuite les factures impayées les plus anciennes, même si le client signale que le paiement concerne une facture ultérieure.

Au cas où le client ne remplissait pas à temps ou ne remplissait pas totalement, une ou plusieurs obligations de paiement, MAREE HAUTE PRODUCTION dispose de la faculté de résilier le contrat et de procéder, aux frais du client, à l'annulation de sa réservation. Dans cette hypothèse, le client doit en outre à MAREE HAUTE PRODUCTION un intérêt calculé au taux annuel de 12 % sur le solde impayé à l'échéance. De plus, le client est tenu de payer tous les frais judiciaires et extrajudiciaires. Les frais d'encaissement extrajudiciaires sont fixés à 15% (quinze pourcents) de la somme impayée.

## **Article 6. Résiliation**

Bien que l'article 80 de la loi sur les pratiques commerciales prévoie pour tout contrat à distance que le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours ouvrables pour renoncer au contrat, ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats conclus via le site Internet ou à distance.

En vertu de l'AR du 18 novembre 2002, certains contrats à distance de fourniture de services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs sont exclus sous certaines conditions du champ d'application des articles 79 et 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Cette exception pour le secteur touristique est dictée par la spécificité des services fournis dans ce secteur et est en conformité avec la directive européenne concernant la vente à distance, qui prévoit également une exception pour des services d'hébergement, de transports, de restauration et de loisirs.

Le prix de vente ou l'acompte minimum est acquitté lors de la commande par virement bancaire sur le compte bancaire repris en en-tête de ce même document. Tous les délais de paiement sont des délais obligatoires. Au cas où le client ne remplissait pas à temps ou ne remplissait pas totalement, une obligation de paiement, MAREE HAUTE PRODUCTION dispose de la faculté de résilier le contrat et à procéder à l'annulation de sa réservation. Dans cette hypothèse, MAREE HAUTE PRODUCTION rembourse le client des sommes versées par celui-ci à l'exception de de la somme équivalente au premier versement (acompte).

## **Article 7. Responsabilité**

### **Généralités**

MAREE HAUTE PRODUCTION n'a, pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyen.

La responsabilité de MAREE HAUTE PRODUCTION ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence.

MAREE HAUTE PRODUCTION ne pourra être tenu responsable, envers un client ou un tiers, d'aucun dommage indirect, d'aucune perte d'exploitation, de profit ou de chiffre d'affaires, survenus de quelque manière que ce soit.

Sans limiter les paragraphes précédents, la responsabilité de MAREE HAUTE PRODUCTION aux termes des présentes conditions générales ne peut excéder une somme égale aux sommes payées ou payables lors de la transaction à l'origine de ladite responsabilité, quelle que soit la cause ou la forme de l'action concernée.

MAREE HAUTE PRODUCTION ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution du contrat conclu en cas, de force majeure, de perturbation ou grève totale ou partielle notamment des moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie, guerre, terrorisme, cas de forces majeures.

MAREE HAUTE PRODUCTION s'engage à ne pas divulguer à des tiers les informations communiquées par les clients. Celles-ci sont confidentielles. Elles ne seront utilisées par ses services internes que pour le traitement de votre réservation et que pour renforcer et personnaliser la communication notamment par les lettres / emails d'information ainsi que dans le cadre de la personnalisation du site en fonction des préférences constatées des utilisateurs. MAREE HAUTE PRODUCTION peut fournir des statistiques consolidées relatives à ses clients, ses ventes, structures des échanges et relatives aux informations sur le site à des tiers de confiance, mais ces statistiques ne contiendront aucune donnée personnelle.

MAREE HAUTE PRODUCTION ne vend pas, ne commercialise pas, et ne loue pas à des tiers les informations concernant ses clients.

## **Article 8. Droits de propriété intellectuelle**

Les textes, mises en page, illustrations et autres éléments constitutifs du site sont protégés par le droit d'auteur ou, s'agissant des bases de données, par un droit spécifique. Tous ces éléments constituent la propriété de MAREE HAUTE PRODUCTION ou, le cas échéant, d'un tiers auprès duquel MAREE HAUTE PRODUCTION a obtenu les autorisations nécessaires.

Les éléments contenus sur le site du domaine [weflyaway.be](http://weflyaway.be) restent donc la propriété de MAREE HAUTE PRODUCTION ([weflyaway.be](http://weflyaway.be)) même une fois téléchargés.

Sauf stipulation contraire, l'information textuelle ou chiffrée figurant sur le site peut être utilisée gratuitement mais moyennant mention de la source et uniquement pour un usage qui ne soit ni commercial, ni publicitaire. Par contre, toute reproduction à caractère commercial ou publicitaire de ces informations, de même que toutes formes d'utilisation et de reproduction des autres éléments constitutifs du site, tels que la ligne graphique, les images, les sons ou les applications informatiques, sont strictement interdites sans autorisation préalable. Toute demande en ce sens doit être adressée à la société MAREE HAUTE PRODUCTION.

## **Article 9. Intégralité**

Dans l'hypothèse où l'une des clauses du présent contrat était déclarée nulle et non avenue par un changement de législation, de réglementation ou par une décision de justice, cela ne saurait en aucun cas affecter la validité et le respect des présentes conditions générales de vente, seule la clause déclarée nulle étant réputée non écrite.

## **Article 10. Durée**

Les présentes conditions s'appliquent pendant toute la durée des services offerts par MAREE HAUTE PRODUCTION.

## **Article 11. Preuve**

Les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques de MAREE HAUTE PRODUCTION, seront considérés comme les preuves des communications, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

## **Article 12. Conservation et archivage des transactions**

L'archivage des bons de réservation et des factures est effectué sur un support fiable et durable, de manière à correspondre à une copie fidèle et durable

## **Article 13. Politique de confidentialité :**

Notre société, soucieuse de vos données personnelles et de notre relation avec nos clients, prospects et partenaires ambitionne de traiter vos données à caractère personnel de manière transparente. La présente déclaration traite de vos droits et vos obligations légales. Lisez attentivement ce qui suit.

### **1. NOTIONS**

Dans la politique de traitement des données ci-dessous, les notions suivantes sont rencontrées.

- Une donnée à caractère personnel : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (ex. : nom, adresse mail, adresse, GSM, ...).
- Un traitement : opération effectuée sur des données personnelles (collecte, enregistrement, stockage, destruction, effacement, ...)
- Un responsable de traitement : personne physique ou morale déterminant les moyens et finalités de traitement.
- Un sous-traitant : personnes physique ou morale qui traite des données pour le compte du responsable de traitement.

### **2. NOTRE SOCIÉTÉ**

Notre société est dénommée MAREE HAUTE PRODUCTION SRL. Notre société est inscrite à la BCE sous le N°682652643. Son siège social est situé Chemin des Deux Fermes 1 – 1331 Rixensart.

### **3. NOTRE RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

Le responsable de traitement désigné est Mr Arnaud De Koninck

Le représentant du responsable de traitement désigné est Arnaud De Koninck

Chemin des Deux Fermes 1 – 1331 Rixensart

Email : [arnaud@progressbooking.be](mailto:arnaud@progressbooking.be)

En tant que responsable de traitement, notre société est tenue de respecter les exigences légales en matière de traitement de données pour des finalités qu'elle détermine elle-même. Elle est responsable du traitement des données à caractère personnel notamment de ses clients, prospects ou partenaires.

#### **4. LES DONNÉES UTILISÉES VOUS CONCERNANT**

Notre société traite vos données à différentes fins.

Pour vous identifier, vous contacter et vous servir efficacement nous collectons les données suivantes :

- Nom
- Prénom
- Adresse
- Numéro client
- Email
- Téléphone + GSM
- Date de naissance
- Genre

Nous utilisons également des données publiques ou des données collectées auprès de tiers. Ces données peuvent être publiques, par exemple, les données relatives aux administrateurs d'une société. Vous pouvez également avoir rendues publiques certaines données (sur des réseaux sociaux par exemple). Notre société peut aussi être amenée à acheter des données auprès de sociétés. Ces sociétés sont responsables de la collecte légitime des informations qu'elles nous fournissent. Ces données sont utilisées pour effectuer du marketing direct ou pour contrôler l'exactitude des informations en notre possession.

Les renseignements personnels que nous collectons sont recueillis au travers de formulaires et grâce à l'interactivité établie entre vous et notre site Web. Nous pouvons également, comme indiqué au point 7, utiliser des fichiers témoins (cookies) pour réunir des informations vous concernant.

Vos renseignements personnels sont collectés par le biais de formulaire, à savoir :

- Formulaire d'inscription au site Web
- Inscription à la newsletter
- Formulaire de commande
- Concours

Nous utilisons les renseignements ainsi collectés pour les finalités suivantes :

- Suivi de la commande
- Informations / Offres promotionnelles / Mise en vente nouveaux voyages, produits, événements,...
- Contact
- Gestion du site Web (présentation, organisation)
- Envoi de documents de voyages, informations, horaires de vols,....
- Invitation à des événements,...

#### **5. SÉCURITÉ**

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la confidentialité de vos transactions. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

#### **6. NEWSLETTER**

Toute inscription à la newsletter est soumise à validation. Après votre inscription, vous recevez un email pour valider votre inscription.

Nous utilisons vos données pour vous adresser des newsletters et optimiser notre relation client. Nous sommes les seuls utilisateurs de vos données et nous nous engageons à ne pas les partager, les vendre ou les prêter. Elles peuvent être mises à disposition sur ordre d'un tribunal.

Les utilisateurs qui ne souhaitent plus recevoir notre newsletter et nos emails promotionnels peuvent cliquer sur un lien nommé "désinscription" présent en bas de chaque e-mail envoyé.

#### **7. COOKIES**

Nous recueillons certaines informations par le biais de fichiers journaux (log file) et de fichiers témoins (cookies). Il s'agit principalement des informations suivantes :

- Adresse IP
- Système d'exploitation
- Pages visitées et requêtes
- Heure et jour de connexion

Le recours à de tels fichiers nous permet :

- Amélioration du service et accueil personnalisé
- Profil personnalisé de consommation
- Suivi de commande
- Statistique

## 8. INTÉRÊT LÉGITIME

Notre société doit pouvoir fonctionner en tant qu'entreprise. Le règlement européen sur la protection des données à caractère personnel parle « d'intérêt légitime ».

Comme entreprise commerciale, un certain nombre d'intérêts légitimes forment la base des traitements que nous assurons. Nous avons pour souci de veiller à la qualité de nos services en respectant l'équilibre entre l'impact que ces traitements peuvent avoir sur la vie privée et les intérêts légitimes de toute entreprise.

Si vous aviez néanmoins des objections sur certains traitements, vous pouvez nous contacter. Vous pouvez également exercer les droits que la réglementation propre au traitement de données à caractère personnel vous offre.

## 9. NOS SOUS-TRAITANTS ET NOS FOURNISSEURS

Pour l'exécution d'un certain nombre d'opérations nous faisons appel :

- soit à des fournisseurs
- soit à des sous-traitants.

Nous veillons à nous attacher le concours de partenaires et fournisseurs fiables et offrant un degré de sécurité suffisant pour préserver nos données et les données de nos clients.

## 10. LES DROITS CLIENTS ET LEUR EXERCICE

Le règlement européen fournit aux clients et prospects les droits suivants :

### **Droit de consultation des données**

Vous pouvez consulter les données que nous traitons vous concernant. Si vous exercez ce droit d'accès, nous essaierons de vous donner un aperçu aussi complet que possible concernant vos données. Cependant, certaines données ont pu être supprimées de nos fichiers. De la même manière, certaines données stockées sur des supports permettant d'assurer des sauvegardes peuvent avec le temps ne pas nous permettre de restituer ces données.

### **Droit de la rectification des données**

Vous pouvez demander une rectification de vos données ou à compléter vos données au responsable de traitement ci-avant mentionné.

### **Droit d'opposition à une utilisation spécifique**

Si vous contestez la manière dont nous traitons vos données en fonction de ses intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à une utilisation spécifique. Il existe cependant des cas dans lesquels nous devons en vertu d'un texte légal traiter une donnée.

### **Droit à la suppression des données**

Si vous soupçonnez un traitement inapproprié de certaines données, vous pouvez demander à ce que ces données soient supprimées. Il existe cependant légalement des cas dans lesquels la suppression ne nous est légalement pas permise.

### **Droit d'opposition à un traitement automatique**

Vous pouvez vous opposer à des traitements automatisés. Contactez-nous afin de voir comment répondre à votre demande au mieux. Certains traitements sont en effet automatisés pour mieux vous servir.

Pour l'exercice de ces différents droits, soyez précis dans la demande que vous formulez et justifiez de votre identité. Vous avez des questions, des remarques sur le traitement de vos données ? Vous pouvez prendre contact avec le responsable de traitement de notre société mentionné au point 3.

## 11. LÉGISLATION

Nous nous engageons à respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## Article 1 - Nombre minimum de voyageurs

Toutes les offres de prix sont calculées sur le nombre de personnes communiquées par le responsable de groupe au moment de la conclusion du contrat. Toute modification (diminution ou augmentation) du nombre de voyageurs pourra entraîner une révision du prix.

## Article 2 - Service de ramassage et transfert aéroport en car

Le voyageur doit se présenter avec ses bagages bien à temps au point de rendez-vous conformément aux données mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur sera tenu pour responsable des dommages et frais éventuels qui résulteraient du non-respect de ces conventions.

## Article 3 - Transport

Le voyageur doit se présenter avec ses bagages bien à temps au point de rendez-vous conformément aux données mentionnées sur ses documents de voyage. Le voyageur sera tenu pour responsable des dommages et frais éventuels qui résulteraient du non-respect de ces conventions.

## Article 4 - Modifications par le voyageur

Des modifications au voyage réservé seront acceptées dans la mesure du possible. Dans ce cas, en plus de l'ajustement éventuel du prix du voyage, les frais ci-dessous seront portés en compte au voyageur.

### Voyageurs AVEC vols inclus

#### 4.1. Petites modifications :

(e.a. nom voyageur, âge, langue des documents, services)

- Depuis l'inscription jusqu'à 75 jours avant le départ : 100,00 € de frais par personne\*
- De 74 jours à 31 jours avant le départ : 150,00 € de frais par personne\*
- De 30 jours à 21 jours avant le départ : 200,00 € de frais par personne\*
- De 20 jours au jour du départ : 100% de frais par personne\*

\* A ces frais s'ajoutent les frais comptabilisés par les compagnies aériennes, hôteliers et différents prestataires réservés.

#### 4.2. Modifications importantes :

En cas de modification e.a de l'hébergement, de la date d'arrivée et/ou de départ, les conditions d'annulation normales seront d'application (voir article 5 ci-dessous).

### Voyageurs SANS vols inclus

#### 4.1. Petites modifications :

(e.a. nom voyageur, âge, langue des documents, services)

- Depuis l'inscription jusqu'à 31 jours avant le départ : 50,00 € de frais par personne\*
- De 30 jours à 21 jours avant le départ : 100,00 € de frais par personne\*
- De 20 jours au jour du départ : 100% de frais par personne\*

\* A ces frais s'ajoutent les frais comptabilisés par les hôteliers et différents prestataires réservés.

#### 4.2. Modifications importantes :

En cas de modification e.a de l'hébergement, de la date d'arrivée et/ou de départ, les conditions d'annulation normales seront d'application (voir article 5 ci-dessous).

## Article 5 - Résiliation par le voyageur

- Depuis l'inscription jusqu'à 181 jours avant le départ : 100,00 €
- De 180 jours à 120 jours avant le départ 30 % de frais
- De 119 jours à 31 jours avant le départ : 60 % de frais
- De 30 jours au jour du départ : 100% de frais

## Article 6 - Paiement:

Paiement en une mensualité : le montant total est à payer endéans les 10 jours qui suivent l'inscription. En cas de non-paiement du montant le jour de l'échéance, une indemnité de retard égale à 12% sera calculée. En cas de non-paiement endéans les 10 jours qui suivent l'inscription celle-ci sera annulée.

Paiement en 5 mensualités : la première tranche est à payer endéans les 10 jours qui suivent l'inscription. En cas de non-paiement du montant le jour de l'échéance, une indemnité de retard égale à 12% sera calculée. En cas de non-paiement de la première tranche endéans les 10 jours qui suivent l'inscription celle-ci sera annulée. En cas de non-paiement des tranches 2, 3, 4 et 5 endéans les 10 jours qui suivent l'échéance, l'inscription sera annulée et la tranche 1 sera conservée comme frais de résiliation ainsi que le montant des frais d'annulation, en référence aux conditions d'annulation (voir article 5).



## **Article 7 - Assurance : facultative**

L'assurance sera souscrite au moment de la signature du contrat et la prime ne sera pas remboursée en cas d'annulation. L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription. Celle-ci est nominative et ne peut être cédée à une tierce personne.

## **Article 8 - Révision de prix :**

Les prix indiqués dans nos différentes brochures, site internet [www.weflyaway.be](http://www.weflyaway.be), formulaires d'inscription, offres,....ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur lors du calcul de prix. En cas de modification de l'une ou l'autre de ces données, MAREE HAUTE PRODUCTION pourra modifier ses prix de vente, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes : la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport (train, bateau, car, avion) notamment en cas de hausse de carburant, augmentation du prix des parkings et pass pour l'entrée dans les villes, les taxes de séjours, etc.. sera intégralement répercutée dans nos prix.

## **Article 9 - Transport aérien :**

Les prix calculés dans nos différentes brochures, site internet [www.weflyaway.be](http://www.weflyaway.be), formulaires d'inscription, offres,....sont donnés à titre indicatif. Le prix des vols peut varier en fonction du remplissage de l'avion. Un supplément pourra être calculé. Le prix (hors supplément Taxes et carburant) sera fixé lors de la signature du contrat. Un supplément carburant et taxes d'aéroport pourra être facturé jusqu'à 20 jours avant le départ, en fonction du prix du pétrole et du taux de change.

Avec les compagnies charters, les horaires sont communiqués sous réserve de modification. Bien que la pratique prouve que la plupart des compagnies charters respectent le timing prévu, les horaires aériens peuvent exceptionnellement être modifiés en raison de fortes affluences, pour des raisons de sécurité ou encore des raisons opérationnelles. Les éventuels inconvénients sont compensés par les tarifs extrêmement avantageux et ne feront en aucun cas l'objet d'une compensation supplémentaire au retour. Il n'y aura ni compensation, ni dédommagement si la durée du séjour venait à être écourtée. Les forfaits sont toujours exprimés en jours/nuits (p. ex. 8 jours/7 nuits). Le premier et le dernier jour de vos vacances sont considérés comme étant des jours de transport. Il est également important de noter que les éventuelles prestations non fournies suite aux modifications d'horaires ne pourront faire l'objet d'un dédommagement ou remboursement au retour. Et enfin, l'heure d'arrivée à l'hôtel n'a aucune influence sur la fin contractuelle des services du forfait, étant donné qu'il s'agit de deux prestataires de services différents.

Nous attirons votre attention sur le fait que le voyageur est tenu de se présenter à l'embarquement avec ses bagages au plus tard 02h00 pour Europe et 03h00 pour les longs courriers, avant le départ (important au cas où l'heure de départ devait être avancée ou lors de grande affluence au contrôle de sécurité).

MAREE HAUTE PRODUCTION agit en tant qu'intermédiaire des compagnies aériennes et n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne d'éventuelles indemnités en cas d'annulation ou de retard éventuel de vol. Les conditions générales des compagnies aériennes peuvent être fournies sur simple demande.

## **Article 10 - Circuits culturels :**

Suite à des raisons indépendantes de notre volonté, il se pourrait qu'un programme soit modifié (p.ex. l'ordre des visites, le nom des hôtels, la langue de guidage, horaire des visites et restaurants, artistes, ...). Ceci peut se produire à quelques jours du départ ou en cours de circuit. Le contenu du circuit sera cependant toujours respecté sauf circonstances indépendantes de notre volonté (p.ex. visite d'un musée annulé suite à la fermeture inopinée de celui-ci). Ces modifications au programme ne peuvent faire l'objet d'une plainte au retour.

## **Article 11 - Etoiles, classifications et appréciations :**

La catégorisation officielle des hôtels est établie selon des critères techniques, spécifiques à chaque pays et pouvant ainsi différer des normes en vigueur chez nous. Cette qualification tient compte d'un certain nombre de critères objectifs (tangibles) concernant le logement (superficie des chambres, largeur des couloirs, le nombre de facilités, les repas proposés, etc.) Les étoiles ou classifications ne concernent pas la qualité ou variation des repas, la qualité et professionnalisme du personnel sur place, ni l'état général de l'hôtel. Le prix payé pour le forfait est un indicateur réel quant à ce qui peut être attendu sur place. Dans certains cas un excellent 4 étoiles peut être plus cher qu'un 5 étoiles. Certains logements peuvent être de confort simple et rudimentaire, dans certaines régions ou pays.

## **Article 12 - Repas :**

En cas d'arrivée tardive le soir ou de départ matinal, il est possible que vous ratiez quelques repas et/ou une partie de la nuitée. Il est parfois possible d'obtenir un repas de remplacement (plat froid ou sandwich). L'hôtelier se montre généralement conciliant face à ce genre de demande. Nous attirons cependant votre attention sur le fait que tout repas manqué à la suite d'un horaire défavorable ou d'un retard (tant à l'aller, qu'au retour) ne constitue en aucun cas un préjudice donnant lieu à un remboursement ou compensation. La prolongation du mode de pension est, dans la majorité des cas, toujours possible moyennant paiement (veuillez consulter l'hôtelier et/ou notre représentant à ce sujet). Il s'agit d'un service supplémentaire, non inclus dans le coût du forfait, qui ne pourra en aucun cas être remboursé au retour. Les repas s'entendent hors boissons, sauf si spécifié autrement dans le programme.

### **Article 13 - Intermédiaire :**

Tout voyage réservé via Tour Operateur sera soumis aux conditions générales et particulières de celui-ci.

### **Article 14 - Responsabilité :**

Tous nos renseignements sont donnés de bonne foi mais ne peuvent nullement engager notre responsabilité. MAREE HAUTE PRODUCTION ne peut être tenu pour responsable d'évènements tels que défaillances techniques, overbooking, accidents, grèves, intempéries, épidémies, guerre, retard aérien ou modification d'horaires de vols, catastrophes naturelles, cas de force majeure, etc cette énumération est non limitative. Nous déclinons toute responsabilité et les frais supplémentaires de transport ou de séjours sont entièrement à charge des voyageurs.

Toute annulation ou modification du programme (concerts, artistes, activités,...) ne pourra donner droit à un dédommagement.

### **Article 15 - Exclusion :**

S'il apparaît qu'un voyageur, par un comportement anormal, mette en péril le bon déroulement du voyage, ce voyageur peut être exclu de la suite du voyage et les frais qui en découleraient seraient entièrement à sa charge.

L'organisation se réserve le droit de limiter à tout moment l'accès ou la réservation Au FLY AWAY à certains groupes ou à certaines personnes.

- En cas de difficultés avec une personne ou un groupe durant le FLY AWAY , l'organisation se réserve le droit de les exclure.
- Les visiteurs à qui l'accès au FLY AWAY a été refusé ne peuvent plus y entrer et ne peuvent en aucun cas exiger une indemnisation.

### **Article 16 - Dégradation :**

Une caution peut-être demandée dans certains hôtels à l'arrivée. Celle-ci sera remise si aucune dégradation n'a été constatée avant le départ.

Toute dégradation dans les cars, logement, infrastructures, constatée lors du voyage, sera à charge du client