

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Préambule :

Les prestations touristiques de voyages sur mesure, à la carte ainsi que les circuits accompagnés, privatifs ou en groupe proposées par les sites de TRACE DIRECTE existant à la date de publication des présentes Conditions, sont composées et vendues par l'agence de voyages TRACE DIRECTE,

Société Anonyme de 21 720 €, dont le siège social est situé au 47 rue Thiers – 38000 GRENOBLE, inscrite au RCS de Grenoble sous le n° 53749202700025 et immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM038120008, représentée par son Président, Monsieur Olivier CATROU (ci-après « TRACE DIRECTE »).

La responsabilité civile professionnelle de TRACE DIRECTE est assurée auprès de la compagnie ALLIANZ, contrat n°56056128 d'un montant de 1 500 000,00 € par sinistre et par année d'assurance. La garantie financière destinée à garantir l'intégralité des fonds reçus, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par l'APST.

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par Internet, par voie électronique, par téléphone et par courrier. Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de 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 particulières de paiement et d'annulation spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur les présentes Conditions Générales de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après publication sur les Sites et consultation par les Utilisateurs et Visiteurs, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement si TRACE DIRECTE et le Client en conviennent expressément ; en tout état de cause, le Client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisis sur les Sites. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des présentes Conditions aura pour effet la renonciation par le Client à tout usage ou bénéfice des Services proposés par l'Agence.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

Définitions

- **Client** : toute personne effectuant une Commande de Prestations auprès de TRACE DIRECTE.
- **Commande** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client, après acceptation par TRACE DIRECTE du devis.
- **Contrat de voyage ou Contrat** : On entend par contrat l'ensemble des documents suivants :
 - Les présentes Conditions Générales de Vente.
 - Le devis établi entre TRACE DIRECTE et le Client et contenant notamment les informations précontractuelles
 - Le Descriptif
 - **Descriptif** : fiche descriptive des caractéristiques de chaque Prestation publiée sur le Site et constituant la référence à la date de la Commande, ainsi qu'une partie de l'information préalable communiquée aux Clients.
 - **Détaillant ou Agence de voyages** : TRACE DIRECTE, le professionnel qui vend au Client les prestations touristiques proposées sur le Site.
 - **Forfait touristique ou forfait ou package dynamique** : forfait touristique composé d'après les offres proposées par le Site et comprenant des prestations de transport, d'hébergement ou d'autres services significatifs, de plus de 24h ou comprenant une nuitée au moins et proposée à un prix tout compris.
 - **Offre sur-mesure** : prestation touristique personnalisée élaborée par l'Agence de voyages à la demande du Client et non disponible en l'état sur le Site.
 - **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par l'Agence de voyages tel que les compagnies aériennes, les hôtels, les transporteurs etc.
 - **Prestation** : service décrit sur le Site et fourni au Client tel que séjour, circuit sur mesure, circuits accompagnés privatifs ou en groupe etc.
 - **Réservation** : toute demande de prestations touristique effectuée par le Client par tous moyens (internet, électronique, téléphone, courrier) et traitée par l'Agence de voyages.
 - **Site(s)** : www.tracedirecte.com et tous les sites appartenant à TRACE DIRECTE à la date de publication des présentes Conditions.
 - **Vol low cost** : vol à bas coût opéré par une compagnie aux services minimums et dont les options à bord sont généralement payantes (repas, boissons, embarquement prioritaire, bagages etc.)

1/ Réservation & Inscription.

TRACE DIRECTE propose des voyages sur mesure ainsi que des circuits privatifs, accompagnés ou en groupe, via ses sites internet exclusifs.

TRACE DIRECTE propose des programmes-type, assortis de prix « à partir de ». Disponibles sur ses différents Sites, ils sont une trame à partir de laquelle TRACE DIRECTE propose au Client un devis sur mesure, en fonction de ses envies et de ses suggestions complémentaires. Ces devis sont adressés au Client par voie électronique et ont une durée de validité

limitée indiquée sur le devis lui-même, au-delà de laquelle ils deviennent caducs. En conséquence, au-delà de la date de validité de l'offre, les différentes composantes du voyage, les prix et programme ne pourront être garantis.

Les Clients sont responsables de la bonne orthographe des noms et prénoms des voyageurs, ainsi que de la validité des passeports dont le numéro figure sur le Contrat de voyage. A ce titre, TRACE DIRECTE recommande à ses Clients la plus grande vigilance dans la relecture du Contrat de voyage avant sa validation.

TRACE DIRECTE confirmera la disponibilité des Prestations demandées dans les plus brefs délais. Cette confirmation vaut conclusion du contrat de voyage.

A défaut, TRACE DIRECTE proposera au Client des Prestations similaires à celles demandées initialement.

L'envoi du Contrat de voyage par email, dûment rempli et signé par le Client, doit être accompagné du règlement d'un acompte de 30 % minimum du prix total pour tout voyage dont la date de départ est à plus de 35 jours de la Réservation, ou de la totalité du prix pour toute date de départ inférieure à 35 jours. A défaut, la Commande ne sera pas validée par TRACE DIRECTE.

En cas de non-disponibilité de la Prestation demandée ou d'une Prestation similaire, l'acompte sera **immédiatement** restitué au Client. Sur proposition de TRACE DIRECTE, le Client peut également accepter une proposition de remplacement sur laquelle l'acompte sera transféré.

2/ Prix et modalités de paiement

2.1 Tarification

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur la confirmation de commande envoyée par TRACE DIRECTE. Il est exprimé en Euros et TTC. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne sont pas détaillés par l'Agence de voyages.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des Prestations incluses dans le Contrat ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Seules les Prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage font partie du Forfait. Sont non compris dans le forfait.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) :

- Le vol International
- les frais de vaccination, de visa,
- les excédents de bagages,
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.),
- les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément mentionnée au contrat de voyage,
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable).

Certaines demandes peuvent faire l'objet de règles particulières de tarifications, tels que les chambres individuelles et les réductions enfants ; le coût en est fourni à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs après confirmation du devis, le Client en serait informé avant confirmation de sa commande.

Prix dérisoire : si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le Site ou communiqué au Client par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, TRACE DIRECTE peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

2.2. Révision du prix

Les prix retenus dans les Contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et du prix des prestations terrestres connus lors de la publication sur le Site.

Conformément aux dispositions des articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme, TRACE DIRECTE pourra modifier ses prix, tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations intervenues entre le jour de l'inscription et celui du départ :

- Du coût des transports de passagers, lié notamment au coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ; ou
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations prévues au Contrat, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports; ou
- Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

TRACE DIRECTE informera ses Clients de toute révision de prix engendrée par ces facteurs par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 20 (vingt) jours avant le départ.

En cas de hausse supérieure à 8% du prix du voyage, le Client recevra le détail de la variation du prix sur un support durable, ses conséquences sur le prix du forfait et le choix qui s'offre à lui dans un délai raisonnable :

Soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées. La résiliation devra être notifiée à TRACE DIRECTE dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception ;

- Soit accepter la modification du prix.

En dessous du seuil de 8%, le refus de la hausse de prix de la part du Client sera considéré comme une annulation de sa part, et entraînera l'application du barème d'annulation d (conformément à l'article. 4 des présentes Conditions Générales de Vente).

2.3 Taxes NON INCLUSES DANS LE PRIX DU VOYAGE

Des taxes locales, telle qu'une taxe de séjour ou un droit de péage, non incluses dans le prix du voyage, peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays de destination ou de transit et sont à régler sur place à l'aéroport ou à l'hôtel, en monnaie locale ou en dollars US.

2.4 MODALITES de paiement

a. Règles générales

Les Prestations peuvent être réglées par carte bancaire, chèque (*exclusivement à plus de 35 jours de la date de départ*), virement, courrier ou via le Site (*paiement sécurisé*). Le solde des paiements CB sera automatiquement débité, sans avis de la part de TRACE DIRECTE, à la date d'échéance citée ci-dessus.

L'obligation d'exécution de la Prestation ne devient définitive pour TRACE DIRECTE qu'après le complet paiement de la Prestation par le Client : tout défaut ou rejet de paiement pourra entraîner l'annulation du dossier de réservation du fait du Client.

Ne sont pas considérés comme paiement libératoire : la communication d'un numéro de carte bancaire avant accord du centre de paiement, un ordre de virement avant confirmation par la banque du Client.

Les frais de rejet ou d'annulation pour défaut de paiement ou paiement irrégulier demeurent à la charge du Client ainsi que toute augmentation de prix entre l'incident de paiement et la régularisation, si l'émission de nouveaux titres de transport est nécessaire.

En vertu de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition à ce paiement qu'en cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse de la carte. Toute opposition pour un autre motif ou en guise de droit de rétractation constitue une fraude à la carte bancaire. L'intégralité du montant de la commande est débitée sur la carte bancaire du Client lors de la confirmation de la réservation.

TRACE DIRECTE met à la disposition de ses Clients un procédé moderne et sécurisé de paiement par carte de crédit.

TRACE DIRECTE s'assure que la collecte, l'enregistrement et l'utilisation des données sont conformes à la loi sur la protection des données personnelles (voir Clause 10 ci-dessous). Ces données ne sont utilisées que dans le cadre de la finalisation du contrat de voyage du Client (paiement, remboursement éventuel, frais) et sont cryptées par le serveur sécurisé de notre banque le LCL. Le Client accepte que ses données bancaires soient utilisées par TRACE DIRECTE pour procéder au paiement des Prestations commandées.

Calendrier de paiement :

Pour une réservation à plus de 35 jours du départ :

- 30% d'acompte du montant à la Réservation

- Le solde au plus tard 30 jours avant la date de départ sans rappel de la part de TRACE DIRECTE

Pour toute réservation à moins de 35 jours du départ :

- Paiement de la totalité du prix du voyage à la Réservation (les chèques ne sont pas acceptés)

En cas de non-respect de l'échéancier de paiement, TRACE DIRECTE constatera l'annulation de la réservation du fait du client, avec application du barème d'annulation de l'article 4 des présentes Conditions Générales de Vente.

b. Exceptions liées à certaines destinations :

Sur certaines destinations, "produits d'exception" ou selon la période de l'année, certaines conditions d'annulations spécifiques peuvent s'appliquer et seront indiquées sur le descriptif de la Prestation : 100% du prix du voyage quelle que soit la date de départ.

3/ Informations administratives et sanitaires

3.1 Accomplissement des formalités

TRACE DIRECTE informe les Clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les autres ressortissants doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité. Les Clients doivent vérifier que les documents administratifs et sanitaires exigés en vue de l'accomplissement de leur voyage, sont en conformité avec les informations fournies par TRACE DIRECTE. Attention, pour de nombreuses destinations précisées dans le descriptif du voyage, le passeport doit être valable au moins 6 mois après la date de retour, et il devra contenir deux pages vierges pour l'application des visas.

TRACE DIRECTE ne pourra d'aucune manière être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le Client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires du pays de destination, avant ou pendant son voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à quelque remboursement ni dédommagement que ce soit. L'obtention des visas n'est pas incluse dans les Prestations, sauf sur demande écrite du Client. Dans ce cas, TRACE DIRECTE notifiera par écrit au Client qu'il se chargera des démarches.

Formalités spécifiques requises pour l'entrée aux ou le transit par les USA : depuis le 12 janvier 2009, tous les voyageurs français se rendant aux Etats-Unis ou devant y transiter pour un voyage de tourisme de moins de 90 jours doivent être en possession d'une autorisation électronique d'ESTA (Système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les Etats-Unis. Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur <http://www.cbp.gov/esta> (site officiel en anglais) et/ou sur la page du site: <http://french.france.usembassy.gov/esta.html> (site en version française).

Si le Client n'est pas dans la capacité de produire cette autorisation au moment de son embarquement, l'accès à bord lui sera refusé, et son voyage compromis. Toute demande d'autorisation ou de renouvellement

d'ESTA est payante en ligne par carte bancaire au moment de la demande depuis le 8 septembre 2010. TRACE DIRECTE recommande aux voyageurs de nationalité étrangère hors UE et EEE souhaitant voyager aux Etats-Unis ou transiter par les Etats-Unis de se renseigner sur les formalités nécessaires auprès des autorités consulaires compétentes.

Formalités spécifiques pour l'entrée au ou le transit par le Canada : les étrangers dispensés du visa qui prennent un vol à destination d'un aéroport canadien ou qui transitent par un aéroport canadien doivent obtenir une autorisation de voyage électronique (AVE) qui sera liée au passeport au plus tard 72h avant le départ. Les voyageurs qui arrivent au Canada par voie terrestre ou maritime ne sont pas tenus d'obtenir une AVE. La demande d'AVE est un processus qui s'effectue en ligne en quelques minutes à l'initiative du Client. Le Client doit se munir de son passeport, d'une carte de crédit ou de débit et d'une adresse électronique. Des frais de 7 \$ CAN s'appliquent. Une AVE demeure valide pendant cinq ans si la durée du passeport est identique. Pour effectuer une demande : <http://www.cic.gc.ca/francais/visiter/ave-faits-fr.asp>

3.2 Sécurité et risques sanitaires

TRACE DIRECTE informe le Client des conditions sanitaires et de sécurité des pays de destination.

TRACE DIRECTE invite également le Client à prendre connaissance des fiches pays correspondantes éditées par le ministère français des affaires étrangères et européennes (MAEE), et disponibles sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs". **Attention : les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.** TRACE DIRECTE recommande au Client de prendre connaissance régulièrement des informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de voyage et à suivre les recommandations du site du Ministère de la santé (<http://www.sante.gouv.fr/>) ou de celui de l'Organisation Mondiale de la Santé OMS (<http://www.who.int/fr/>) afin de compléter son information.

4/ Conditions de modification et d'annulation.

4.1 annulation du voyage du fait du Client avant le départ

Conformément aux dispositions de l'article L221-28-12° du Code de la consommation, le présent Contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

Toutefois, le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du voyage moyennant le paiement des frais d'annulation suivants (**sous réserve de frais spécifiques mentionnés dans le descriptif du produit choisi**) :

Pour toutes les prestations individuelles autres que les prestations aériennes

Pour toute annulation, des frais d'annulation seront appliqués et calculés selon le barème suivant (par personne) en fonction de la date d'annulation :

- Plus de 60 jours avant le départ : 15% du prix du voyage hors assurances par personne
- de 60 à 31 jours : 20 % du prix du voyage hors assurances par personne

- de 30 à 21 jours : 40 % du prix du voyage hors assurances par personne
- de 20 à 14 jours : 60 % du prix du voyage hors assurances par personne
- de 13 à 7 jours : 75 % du prix du voyage hors assurances par personne
- moins de 7 jours : 100 % du prix du voyage hors assurances par personne.

Si l'assurance annulation a été souscrite, l'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du voyage ; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition, et les frais d'annulation facturés par Trace Directe ne seront pris en charge par l'assurance qu'après acceptation du dossier.

- 100% de frais d'annulation pour tous les billets émis. Nous sommes contraints d'émettre les billets d'avion immédiatement après votre inscription pour garantir la tarification.
- 100% de frais d'annulation en cas d'annulation d'un voyage reporté ou de substitution notamment du fait du Covid-19.
- Afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, sur certaines destinations et /ou "produits d'exception" des frais d'annulation particuliers peuvent être signalés sur le descriptif, les frais d'annulation peuvent être de 100 % dès la réservation ferme.
- En cas d'annulation partielle c'est à dire par une partie seulement des participants inscrits sur le Contrat de Voyage, les frais seront appliqués selon les modalités suivantes :
 - Pour les prestations communes à tous les participants, une facturation de 100% sera appliquée au(x) client(s) annulant leur séjour en fonction de leur quote-part, quelle que soit la date de l'annulation.
 - Pour le cas particulier de prestations personnelles, non partagées avec les autres clients inscrits sur le dossier, les frais d'annulation correspondant au barème standard (4.2 a) seront appliqués sur le prix des services non consommés du séjour, au moment où est enregistrée l'annulation.

Le Client a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des 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 Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société TRACE DIRECTE par (LRAR, à son adresse du 47 rue Thiers – 38000 Grenoble, ou par courriel) à l'adresse suivantes : contact@tracedirecte.com. La date du cachet de la Poste ou la date de réception du courriel sera la date retenue pour fixer les frais d'annulation.

4.2 Précisions complémentaires

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

4.4 MODIFICATION DES PRESTATIONS DU FAIT DE TRACE DIRECTE AVANT LE DEPART

TRACE DIRECTE se réserve le droit de modifier unilatéralement les clauses du Contrat avant le début du séjour (autres que le prix), dès lors que la modification est mineure. TRACE DIRECTE en informera en tout état de cause le Client via un support durable et le plus rapidement possible.

En cas d'événement extérieur s'imposant à TRACE DIRECTE avant le départ, et rendant impossible le respect par celui-ci d'un des éléments essentiels du contrat, TRACE DIRECTE en avertira le Client et proposera à ce dernier soit d'accepter une modification des prestations, soit de résoudre le Contrat sans frais.

4.5 MODIFICATION DES PRESTATIONS DU FAIT DE TRACE DIRECTE APRES LE DEPART

Si, après le départ, un élément essentiel du Contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 -V et -VI du Code du Tourisme, et sauf cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, TRACE DIRECTE proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix en cas de prestations inférieures, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

4.6 Annulation DU VOYAGE DU FAIT DE TRACE DIRECTE

Si TRACE DIRECTE est empêché d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, il notifiera la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour et lui proposera, le cas échéant, un séjour de substitution ou le remboursement intégral des paiements effectués.

5/ Transport aérien

a. Informations générales

TRACE DIRECTE communiquera l'identité du transporteur aérien et les horaires du vol dès qu'ils seront connus et s'engage à informer immédiatement ses Clients en cas de modification de l'identité du transporteur aérien qui peut intervenir jusqu'à l'enregistrement ou l'embarquement. En conformité avec les règlements européens, TRACE DIRECTE utilise uniquement les services des compagnies aériennes répondant aux normes de sécurité en vigueur. Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de TRACE DIRECTE. TRACE DIRECTE vous conseille donc de prévoir des temps de connexions suffisants pour vos correspondances éventuelles, et d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de vos voyages aller et retour.

TRACE DIRECTE attire l'attention de ses Clients en cas de vol avec correspondance(s) : la non présentation du Client à l'aéroport de départ pourra entraîner l'annulation des vols suivants jusqu'à l'aéroport de destination finale ainsi que les vols retours selon les Conditions de Transport des compagnies.

b. Modifications horaires / responsabilité du transporteur

Pour l'exécution des voyages, TRACE DIRECTE fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est déterminée par ses Conditions de Transport ainsi que par les dispositions des Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations peuvent

bénéficiaire à TRACE DIRECTE en vertu de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

c. Femmes enceintes

TRACE DIRECTE informe le Client que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison de l'avancée de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie aérienne et TRACE DIRECTE ne peut être tenu pour responsable de la décision du Transporteur.

d. Mineurs

Les bébés (moins de 2 ans jusqu'à la date du vol retour) ne disposent pas de siège dans l'avion sauf demande d'achat d'un siège. Par conséquent, un seul bébé est accepté par passager adulte majeur. Le prix du billet est généralement de 10 à 15 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction allant de 25 %, 33% jusqu'à 50 % et les stocks peuvent être limités. Les bébés et enfants sont considérés comme tels s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour. Les enfants non accompagnés, (« UM » unaccompanied minor ou enfant non accompagné). ne sont pas toujours autorisés à bénéficier de ces bases tarifaires.

Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en général refusés par les compagnies aériennes. Il appartient au Client de se renseigner auprès de la compagnie sur les conditions de transport et d'accompagnement des UM.

e. Bagages

Bagage à main ou en cabine : (tout bagage non enregistré en soute) : De manière générale, le transporteur admet un seul bagage en cabine par passager dont le volume est indiqué dans les Conditions de Transport et peut varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie aérienne a sa propre politique de poids, selon ses Conditions de Transport. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne à l'aéroport, calculé par le transporteur par Kg supplémentaire. Lors de la réservation, le Client doit s'informer auprès de TRACE DIRECTE à propos de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière de poids et d'excédent de bagages. Conformément à la Convention de Montréal lorsqu'elle est applicable, en cas de perte, d'avaries, de vols de bagages enregistrés à l'arrivée du vol, le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser à la compagnie aérienne la déclaration en y joignant les originaux des pièces dans un délai de 7 jours à compter du jour du sinistre. Les retards de livraison de bagage doivent quant à eux être signifiés par écrit au transporteur dans un délai de 21 jours à compter de leur livraison. TRACE DIRECTE ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

f. PHMR (personnes handicapées ou à mobilité réduite)

Tout passager qui souhaite une assistance spécifique en raison d'un handicap physique ou mental doit en faire la demande au moins 48h avant le vol concerné. L'Agence transmettra exactement les termes de la demande à la compagnie lors de la réservation. Une entente préalable interviendra entre le Client et le service médical de la compagnie. Le passager indique sous sa responsabilité la nature de son handicap et ses besoins exacts : accompagnant, chaise roulante et autonomie, assistance médicale etc. Le Client est informé que pour des raisons de sécurité ou de taille de l'avion opérant le vol, sa demande peut être refusée.

5.2 Reconfirmation des retours

TRACE DIRECTE informe ses Clients qu'ils sont tenus de reconfirmer leur réservation auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date prévue, faute de quoi elle ne serait pas maintenue. Pour les voyages au forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Cependant, il peut être demandé au Client de s'en charger lui-même.

5.3 Remboursement des taxes aériennes

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Client sur sa demande, et TRACE DIRECTE pourra facturer des frais correspondant à 20% maximum du montant remboursé pour toute demande hors ligne. **Attention** : la « surcharge carburant » YQ appliquée par les compagnies et qui peut apparaître sur le billet n'est pas une taxe obligatoire et fait partie du prix du billet, dont elle suit le régime remboursable ou non.

6/ Prestations terrestres et hébergements

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas TRACE DIRECTE ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée sont consacrées au transport.

6.2 Classification de l'Hôtel

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises, européennes ou internationales. TRACE DIRECTE vous informe le plus précisément possible sur les caractéristiques de votre hébergement. Les appréciations que TRACE DIRECTE porte sur ses descriptifs découlent notamment de sa connaissance des établissements et des appréciations qui lui sont adressées par ses Clients.

6.3 Modification des hôtels, circuits, de logement hôtels

Dans les hypothèses suivantes - cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers - TRACE DIRECTE ou son fournisseur peuvent être dans l'obligation de changer les hôtels ou les prestations mentionnées ; si cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage, elle sera communiquée au

préalable au client et TRACE DIRECTE lui proposera un service dans la même catégorie que celle réservée initialement.

Dans certains pays, le sens des circuits pourra être modifié mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. Cependant, les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications ou des annulations dans les visites ou excursions, dont TRACE DIRECTE ne peut être tenu pour responsable.

6.4 Les types de chambres

Les chambres individuelles, prévues en nombre limité, peuvent fréquemment faire l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits soit, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint, ce qui peut réduire l'espace et le confort.

6.5 Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants et il appartient au Client d'une part de veiller à son assurance de responsabilité civile et à se protéger par des assurances spécifiques notamment médicale et rapatriement, et d'autre part de surveiller les activités de ses enfants.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de TRACE DIRECTE ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure, du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation ou du fait du Client.

6.6 Bébés

TRACE DIRECTE invite les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons.

6.7 Autres mineurs

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat de voyage à forfait comprenant un hébergement, TRACE DIRECTE fournira au Client les informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

6.8 Photos et illustrations

TRACE DIRECTE s'efforce d'illustrer ses propositions de photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des services proposés. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives des services. Elles n'engagent TRACE DIRECTE que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

7/ Assurances

TRACE DIRECTE recommande vivement à ses Clients de souscrire une assurance couvrant les risques spécifiques aux voyages tels que : annulation,

maladies, accidents, catastrophes naturelles, rapatriement sanitaires, ratage d'avion, perte ou retard de bagages, etc.

Notre partenaire est : Europ Assistance
Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366
405 RCS Nanterre Siège social : 1, promenade de la
Bonnette - 92230 Gennevilliers

TRACE DIRECTE propose une gamme adaptée à ses besoins et invite ses Clients à prendre connaissance des modalités, tarifs et exclusions en consultant les descriptifs ci-dessous ; ses conseillers sont à la disposition des Clients pour toute information complémentaire. En cas de sinistre, avant ou pendant le voyage, il appartient au Client de déclarer son sinistre sans tarder (se référer au contrat d'assurances) auprès de EUROP ASSISTANCE afin de déclencher la procédure adaptée et d'informer parallèlement TRACE DIRECTE.

Attention : La prime d'assurance, frais de visa, et frais d'inscription ne sont en aucun cas pris en charge.

8/ Responsabilité / LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS

TRACE DIRECTE, et le cas échéant l'organisateur, est responsable de la bonne exécution des services prévus au Contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 du Code précité.

Néanmoins en cas de non-conformité constatée par le Client lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le Contrat, il est rappelé, qu'en vertu de la loi, le Client est tenu d'en informer TRACE DIRECTE, et/ou le cas échéant l'organisateur, dans les meilleurs délais.

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 dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du Client.

TRACE DIRECTE portera, aussi dans les meilleurs délais et eu égard aux circonstances de l'espèce, assistance au voyageur en difficulté. En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17 IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois (3) fois le montant du voyage ou du séjour.

Limitations de responsabilité.

Le Client est informé que la responsabilité de TRACE DIRECTE, ou le cas échéant celle de l'organisateur, ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au Contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et inévitable d'un tiers étranger à la prestation, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

TRACE DIRECTE déclinera par ailleurs toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le client (frais et pénalités de réémission des

billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)

- Dette contractée par le client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.
- Prise en charge et organisation du retour en cas d'événement de force majeure survenu en cours de voyage
- Tout incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors Contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

En cas d'annulation de son voyage par le Client, les assurances, frais de dossier et de visas ne sont jamais remboursables. TRACE DIRECTE informe le client de l'existence de contrats d'assurances spécifiques couvrant les conséquences de l'annulation (voir article 7 des présentes conditions).

En cas de non-présentation à l'aller sur un vol régulier, TRACE DIRECTE ne pourra maintenir les autres prestations que si le client lui en fait demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant le départ initialement prévu. Il reste néanmoins possible que la compagnie aérienne annule le billet Retour, selon ses propres Conditions de Transport. Dans ce cas, le client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité. TRACE DIRECTE fera alors tout son possible pour garantir les autres prestations. Aucun remboursement ne pourra être consenti suite à des prestations non consommées du fait de la non-présentation du client lors du départ initialement prévu (nuits d'hôtels, repas.). Si une arrivée tardive devait engendrer pour TRACE DIRECTE des frais supplémentaires (par exemple : organisation d'un nouveau transfert) ces frais resteront à la charge du client. Si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le contrat de voyage a pour conséquence la réservation d'une chambre individuelle, au lieu d'une chambre double, le supplément devra être réglé avant le départ par le Client demeurant inscrit.

Il peut enfin arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

Définition de la force majeure. La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche le client et/ou l'agence/ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (*émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, événements naturels et/ou climatiques*).

Avant le départ. En cas d'annulations imposées par des circonstances de force majeure et/ou motivées par la protection de la sécurité de nos Clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, les Clients ne pourront prétendre à aucune indemnité supplémentaire. TRACE DIRECTE pourra notamment être amenés, dans le respect des dispositions prévues dans le Code du Tourisme, à proposer à ses Clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus. Les modifications acceptées sont à la charge du Client.

Après le départ. En cas de force majeure constatée, les obligations des parties sont suspendues. Le ou les retards subis ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du

programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, parking...) resteront à la charge du Client.

9/ CESSIION DU CONTRAT PAR LE CLIENT

Lorsque le Contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme. Le Client doit impérativement informer TRACE DIRECTE de la cession du Contrat sur un support durable, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant et le cessionnaire du Contrat sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par cette cession.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

10/ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

TRACE DIRECTE collecte et traite des données personnelles du Client et des autres voyageurs conformément à sa politique de confidentialité.

11/ Réclamations et médiation

TRACE DIRECTE recommande, pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler dans les plus brefs délais aux équipes locales ou basées en France. Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à TRACE DIRECTE par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage à l'adresse suivante : TRACE DIRECTE – 47 rue Thiers – 38000 Grenoble ou contact@tracedirecte.com. A défaut de réponse satisfaisante du service Qualité au bout de 60 jours, les Clients peuvent s'adresser gratuitement au Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel

Si la vente du voyage s'effectue en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

12/ DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le Contrat est soumis à tous égards au droit français.

A défaut de résolution amiable obtenue conformément à l'article 12, toute contestation susceptible de résulter de la conclusion, de l'interprétation, de l'exécution et/ou de la résiliation du Contrat sera soumise à la compétence exclusive des juridictions compétentes du tribunal de Grenoble.

13/ COORDONNÉES DU REPRÉSENTANT LOCAL

TRACE DIRECTE informera le Client, eu égard aux circonstances de l'espèce et aux prestations réservées, des coordonnées de son représentant local quand nécessaire.

14/ Révision des conditions de vente

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. TRACE DIRECTE se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour ses conditions de vente à tout moment et sans préavis : les CGV sont en vigueur dès leur publication sur le Site.

TRACE DIRECTE 47 rue Thiers – 38000 GRENOBLE

TraceDirecte au capital de 21 720€ - RCS/SIREN Grenoble 53749202700025 - N° TVA intracommunautaire FR85537492025 - Régime de la marque bénéficiaire, art 266-I-e du CGI Immatriculation - Atout france IM038120008 - Garant sur les fonds déposés : APST -15 av carnot 75017 - RCP : GAN, 8-10 rue Astorg, 75083 Paris Cedex 08 Paris.