

CONDITIONS DE VENTE

PREAMBULE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Les prestations sont fournies par Goélette SAS dont le siège est situé à Nantes, 2 ter rue des Olivettes, inscrite au RCS de Nantes sous le numéro 340119585, et immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM044100003.

Goélette SAS a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de HISCOX, contrat HA RCP0344376. Son garant est l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

Ces conditions de vente définissent la relation contractuelle entre le client et Goélette SAS. Elles sont communiquées au client sur un support durable (pdf adressé par email) et sont également consultables sur le site internet de l'agence. Elles ont vocation à informer le client préalablement à la signature du contrat et constituent une partie de l'information préalable mentionnée à l'article R.211-4 du code du tourisme.

1. INSCRIPTION - CONTRAT

1.1 Inscription

1.1.1 Toute inscription à un voyage implique une adhésion totale aux conditions de vente dont le client reconnaît expressément avoir pris connaissance.

1.1.2 Vous devrez nous transmettre vos noms et prénoms complets tels qu'ils figurent sur le passeport ou carte d'identité que vous utiliserez pour le voyage. Pour les femmes mariées, le nom qui prévaut est le nom de jeune fille. Le client est responsable de la bonne orthographe des noms et prénoms des voyageurs.

1.1.3 Les compagnies aériennes mettent en place de nouvelles exigences pour des raisons de sécurité, et pour mener à bien vos réservations, vous devrez nous transmettre vos dates de naissance, et parfois un numéro de téléphone et une adresse de courrier électronique.

1.1.4 Un devis et un programme de voyage vous seront remis mentionnant les services fournis et valant contrat entre Goélette SAS et le voyageur.

1.1.5 Une fois votre devis reçu, votre inscription se fait directement par voie électronique sur notre site internet, dans votre espace personnel à l'aide de votre identifiant et mot de passe. Vous validerez le devis, le programme de voyage et les informations voyageurs.

1.1.6 Conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, vous ne bénéficiez pas du délai de rétractation de 7 jours comme stipulé à l'article L.121-20 du même code.

1.2 Modalités de paiement

1.2.1 Les versements doivent avoir lieu comme suit : 25 % du montant total à l'inscription, le solde généralement 40 jours avant le départ. Toute inscription à moins de 40 jours du départ devra être réglée intégralement.

1.2.2 Dans certains cas, des conditions particulières de paiement pourront être applicables sur quelques produits. C'est le cas notamment de prestation avec croisière, Clinics ou safari, des séjours à des périodes très chargées (Noël, Nouvel An, événements sportifs, etc.). Certains prestataires exigent des règlements plus stricts que nous serons contraints de vous répercuter. Si tel était le cas, elles seront précisées par écrit sur votre contrat de voyage, et ce sont ces conditions qui prévaudront.

1.2.3 Un acompte complémentaire est souvent demandé afin de procéder à l'émission anticipée de vos billets d'avion, notamment dans le cadre de promotions ou de billets à conditions restrictives, et pour éviter les surcharges carburant.

1.2.4 Le voyage peut être payé par carte bancaire sur notre site sécurisé, par virement ou par chèque. Les chèques ne sont plus acceptés à moins de 30 jours de la date de départ.

1.2.5 Tout dossier dont le solde ne sera pas réglé selon les conditions de votre facture, sera considéré comme annulé par le client, et supportera les frais d'annulation mentionnés plus bas.

1.2.6 Tout règlement effectué par chèques vacances, ou bon cadeau établi par nos soins ne donnera lieu à aucun remboursement quel que soit le motif de la non réalisation du voyage. Selon les cas un crédit pourra être édité à valoir sur un prochain voyage.

2. PRIX - REVISION DU PRIX

2.1 Le prix

2.1.1 Les prix figurant sur les sites internet de Goélette SAS sont des prix indicatifs, dits « à partir de », et n'ont pas valeur de contrat. Les prix définitifs vous seront confirmés sur le contrat à l'inscription.

2.1.2 Le prix ne comprend pas les frais d'établissement de passeport, de visas, de certificats de vaccination, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions météorologiques), les assurances, les excédents de bagages, les dépenses personnelles (boissons, frais de parking, de péages, frais de téléphone, pourboires, etc.), et d'une manière générale les prestations non listées sur le contrat.

2.1.3 Frais de dossier applicables : 15 € par dossier.

2.1.4 Toute inscription à un voyage sans transport aérien international supportera des frais de dossier de 50 € par personne.

2.1.5 Toute inscription à moins de 15 jours de la date du départ entraîne un supplément de 50 € par personne pour frais de dossier, ainsi que des frais d'envoi en Chronopost.

2.1.6 Pour les voyages de dernière minute représentant un volume de travail conséquent en raison des délais à obtenir tous les éléments pour l'organisation du voyage, nous nous réservons la possibilité de facturer le devis (50 €) et déduisons cette somme de la facture finale.

2.1.7 Toute inscription individuelle entraînera la facturation du supplément chambre individuelle.

2.1.8 Dans le cas d'une réservation d'une chambre triple, il faut savoir qu'il s'agit généralement d'une chambre équipée d'un lit double, plus un lit d'appoint qui pourra être moins confortable, notamment pour un adulte.

2.1.9 Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées (et non de journées). Vous pourrez donc être privés de quelques heures de séjour à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement. L'heure normale de disponibilité des chambres est de 14h00, elles doivent être libérées le matin à 10h00.

2.2 Révision du prix

2.2.1 Les prix communiqués au moment de l'inscription ont été calculés sur la base de données connues à la date de l'édition du contrat. Ils pourront être ajustés en cas de variation de l'un des éléments suivants :

- le prix du transport résultant du coût du carburant,
- le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes

touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports,

- les taux de change en rapport avec le contrat.

2.2.2 En cas de modification de ces conditions, nous nous réservons le droit de modifier le prix de vente avec un préavis d'au moins 20 jours par rapport à la date de départ. Un décompte justificatif sera remis au client sur un support durable, et si l'augmentation venait à dépasser les 8 %, il lui sera laissée la faculté d'annuler sans frais.

Le cas échéant, tout refus de la hausse par le client sera considéré comme une annulation et supportera les frais d'annulation contractuels.

3. ANNULATION - RESOLUTION

3.1 Annulation-Résolution du contrat par le client

Le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage moyennant les frais suivants :

- plus de 60 jours avant le départ : 15 % du prix total TTC avec un minimum de 150 € par personne.
- de 60 à 45 jours avant le départ : 20 % du prix total TTC
- de 44 à 20 jours avant le départ : 50 % du prix total TTC
- de 19 à 8 jours avant le départ : 75 % du prix total TTC
- moins de 8 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC

Les frais de visas et autorisations de voyage, les frais de dossier, et primes d'assurance ne sont pas remboursables.

L'organisateur se réserve le droit de facturer en supplément les frais qu'il aurait eu à engager pour les réservations et annulations. Nous nous efforcerons toujours de réduire les frais au maximum afin de ne pas pénaliser le client ou sa compagnie d'assurance. Dans tous les cas, sur simple demande, nous fournirons un justificatif des frais réels et des frais administratifs.

3.2 Frais d'annulation particuliers

Dans certains cas, des conditions d'annulation plus restrictives pourront être applicables sur quelques produits.

Si tel était le cas, elles seront précisées par écrit sur votre contrat de voyage, et ce sont ces conditions qui prévaudront sur les présentes conditions de vente.

3.3 Annulation partielle

Dans le cas d'une annulation partielle ou d'un participant au voyage, veuillez vous reporter à la rubrique modification, art. 4.

3.4 Cas spéciaux

En cas de transport en vol charter (les vols charters ne sont jamais remboursables), ou en cas de billets sur lignes régulières émis prématurément, ou de tarifs aériens promotionnels non modifiables, les retenues peuvent être plus importantes.

3.5 Frais d'annulation pour croisières, Clinics et safaris

En cas d'annulation, sera appliqué le barème suivant :

- plus de 121 jours avant le départ : 20 % de la croisière plus 150 € de frais de dossier par personne,
- de 120 à 91 jours avant le départ : 50 % de la croisière plus 150 € de frais de dossier par personne,
- de 90 à 61 jours avant le départ : 75 % du prix total TTC
- moins de 61 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC

3.6 Procédure d'annulation

Toute demande d'annulation devra nous parvenir au plus vite par courrier recommandé avec avis de réception. La date du cachet de la poste fait office de date officielle d'annulation.

L'assureur peut, selon les cas, retenir une autre date d'annulation différente en fonction de votre situation personnelle. Dans tous les cas, c'est ce dernier qui détient la maîtrise totale de la gestion du remboursement.

Nous vous demandons de nous en aviser également par courrier électronique dès que vous en avez connaissance.

3.7 Conditions particulières pour les groupes

Vous voudrez bien vous reporter aux conditions particulières spécifiques mentionnées dans votre contrat groupes.

3.8 Frais d'annulation pour vols secs

Les conditions d'annulation pour les vols secs seront précisées sur votre contrat.

3.9 Taxes aériennes

Les taxes aériennes sont généralement remboursables en cas de non-utilisation d'un billet d'avion aller et retour. Il est à noter que les taxes YQ/YR mentionnées sur le billet ne sont en réalité pas des taxes mais correspondent à des surcharges imposées par la compagnie aérienne. Elles font donc partie intégrante du billet d'avion et ne sont pas remboursables.

3.10 Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage 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 (art. L.211-14 II). Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. L'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs.

4. MODIFICATIONS DE VOYAGE

4.1 Modifications avant le départ

Toute modification de la commande initiale sera considérée comme une annulation. Les frais forfaitaires sont de 100 € par personne auxquels s'ajouteront les éventuelles pénalités des transporteurs et des fournisseurs concernés dans le dossier.

4.2 Modification des titres de transport

Toute demande de modification de nom, d'orthographe dans le nom ou le prénom d'un voyageur est considérée comme une cession de contrat (voir art. 6) qui entraînera la perception de frais mentionnés ci-dessus et est susceptible de générer des frais supplémentaires et des pénalités. Elle est considérée par les compagnies aériennes comme une annulation totale, donne lieu à une nouvelle réservation de place à des conditions tarifaires disponibles à la date de la nouvelle réservation. Dans certains cas, les frais pourront correspondre au montant total du billet d'avion et des taxes.

4.3 Modifications et Annulations partielles

Si un ou plusieurs voyageurs annulent leur participation au voyage, et que les autres participants maintiennent leur inscription, les frais suivants s'appliqueront :

- Pour les prestations communes partagées : 100 % de frais seront appliqués sur la quote-part des voyageurs annulant leur voyage, et ce quelle que soit la date d'annulation. Ex. location de voiture, prestation de guide, chambre double partagée, etc.
- Pour les prestations personnelles (billet d'avion, etc.), le barème standard (art.3) sera alors appliqué pour le voyageur qui annule sa participation.

4.4 Modifications après le départ

Toute modification après le départ sera considérée comme une annulation ou pourra donner lieu à une facturation de frais complémentaires. Dans tous les cas, celle-ci ne pourra avoir lieu qu'après accord préalable de Goélette SAS

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du passager, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas de report d'une date, le changement de vol entraîne le paiement intégral du billet, au tarif officiel.

5. ANNULATION, MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

5.1 Cas général

Si nous sommes exceptionnellement contraints à annuler le départ d'un voyage, nous vous informerons au plus tard dans les délais suivants :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

Nous nous efforcerons de toujours proposer une alternative, mais si celle-ci ne vous convenait pas, nous vous rembourserions intégralement les paiements effectués, mais nous ne sommes pas tenus à une indemnisation supplémentaire.

5.2 Voyages en groupe

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ en groupe qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants, ou de substituer un moyen de transport à un autre, ou un bateau à un autre. Dans ce dernier cas, si le bateau est d'une catégorie inférieure, nous rembourserons aux voyageurs le trop-perçu ; si le bateau est d'une catégorie supérieure, la différence sera facturée aux voyageurs.

5.3 Modification du fait de l'organisateur

Avant le début du voyage, Goélette SAS peut modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L.211-12, à condition que la modification soit mineure (ex. remplacement d'un hôtel de catégorie équivalente dans le cadre d'un circuit, clinic, ou d'un bateau pour une croisière). Nous en informerons le voyageur par écrit sur un support durable.

5.4 Modification ou annulation avant le départ

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à Goélette SAS, nous avertirons le client le plus rapidement possible, et ce dernier aura la faculté d'accepter la modification proposée, ou de résoudre le contrat sans frais.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

5.5 Modification ou annulation après le départ

Lorsqu'après le départ, une composante essentielle du voyage ne peut être exécutée au sens de l'art. L.211-16-V, Goélette SAS proposera, sans supplément de prix, une autre prestation appropriée, si possible de qualité égale ou supérieure. Lorsque les prestations proposées donnent lieu à un voyage de qualité

inférieure, l'organisateur proposera au voyageur une réduction de prix. Le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat, ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

6. CESSION DU CONTRAT

Conformément aux articles L.211-1 et R.211-7 du code du tourisme, le client peut céder son contrat. Vous devez nous en aviser par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le nom du cessionnaire, le nom du remplaçant, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. Ils sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent.

Outre les frais réels de modification qui pourront être justifiés sur simple demande, cette cession entraîne les frais administratifs suivants : jusqu'à 30 jours avant le départ, 100 €, de 30 à 7 jours du départ, 200 € par personne.

Il est à noter que le contrat d'assurance est nominatif et donc pas transférable. Les compagnies aériennes refusant les changements de nom, il est probable que le prix du billet de cessionnaire soit plus élevé que le prix d'origine. Par ailleurs, si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable et le contrat de voyage ne pourra donc être cédé.

7. ASSURANCES

7.1 Assurances optionnelles

Aucune assurance n'est incluse dans nos tarifs. Même si vous estimez être couvert par une assurance assistance-rapatriement personnelle dans le cadre des garanties de votre carte bancaire, ou assurance privée, nous vous recommandons vivement de souscrire une des assurances Multirisques mentionnées ci-dessous spécialement étudiées pour nos spécificités.

- **Acqua'Sur Premium** - Assurance multirisques Annulation-Assistance-Bagages, la plus complète pour partir bien assuré et être couvert en matière d'assistance médicale également.

- **Acqua'Sur Premium Carte Bancaire** - Assurance multirisques Annulation-Assistance-Bagages. Cette dernière permet de compléter les faiblesses de vos garanties d'assurance liées à vos cartes bancaires. Si les garanties de votre carte font défaut, notre contrat prendra le relais pour toutes les exclusions et motifs non garantis, ainsi que les plafonds de remboursements et de frais médicaux à l'étranger.

Elle n'est valable que si vous réglez la totalité du voyage avec une carte Visa Premier ou Gold Mastercard. La carte bancaire utilisée doit être délivrée par une banque française exclusivement. Si vous utilisez une autre carte, nous vous recommandons la formule Acqua'Sur Premium pour être bien assuré.

Ces garanties sont souscrites auprès de Europ Assistance. Elles comportent des limitations de garanties, plafonds, exclusions, et franchises. Vous pouvez télécharger la notice d'assurance et ses conditions particulières en vous rendant à la rubrique assurances de nos sites internet, ou sur simple demande auprès de votre conseiller en voyage.

Un exemplaire du contrat récapitulant les garanties et exclusions vous sera remis avec vos documents de voyage.

7.2 Procédure en cas de sinistre

Vous devez déclarer tout accident, maladie ou décès vous obligeant à annuler votre voyage **DANS LES CINQ JOURS** après en avoir eu connaissance, par courrier recommandé.

Simultanément et si vous avez souscrit une assurance auprès de nos services, vous ouvrirez votre dossier auprès d'Europ Assistance sur le site internet <https://sinistre.europ-assistance.fr>.

Si vous avez souscrit l'assurance complémentaire PREMIUM CB, vous devrez, en complément de votre déclaration à l'assurance de votre carte bancaire, ouvrir un dossier auprès d'Europ Assistance qui interviendra en complément de votre assurance si besoin.

8. TRANSPORT AERIEN

8.1 Cas général

Goélette SAS communiquera l'identité du transporteur et les horaires des vols dès qu'ils seront connus ; au moment de la signature du contrat pour les vols réguliers, et au plus tard 8 jours avant la date de départ pour les vols charters. Nous souhaitons porter à votre connaissance que les compagnies aériennes passent des accords de code-share (partage de code) ; ainsi une compagnie peut commercialiser un trajet sous son propre numéro de vol, mais celui-ci sera opéré par une compagnie partenaire.

8.2 Vente de vols secs

Dans le cas d'une vente de « vol sec » sans aucune autre prestation, le contrat n'entre pas dans le cadre du voyage à forfait (Art. L.211-7). La vente du titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur.

8.3 Responsabilité

8.3.1 La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans le contrat, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. Le billet constituera le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport, et de ce fait nous déclinons toute responsabilité s'il venait à le perdre. Goélette SAS ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs assurant les transports de passagers.

8.3.2 Le transport aérien est soumis à des impératifs de sécurité et d'exploitation qui peuvent causer des retards, changements d'appareils, des escales ou des correspondances plus longues. Ceci peut être généré par des problèmes techniques, climatiques, d'ordre politique ou par des grèves. En vertu de l'article L.211-16 du code du tourisme, nous ne pouvons en être tenus pour responsables et cela ne pourra entraîner aucune indemnisation puisqu'il relève de la responsabilité du transporteur.

Nous nous réservons le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un acheminement charter par vol régulier, ou le contraire, à destination du même pays, aux mêmes dates, sans que ceci soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement.

8.4 Bagages

La franchise bagages est différente sur les vols internationaux, vols domestiques, et selon les compagnies aériennes. Le poids autorisé est généralement de 15 kg sur vols « charters » et de 20 kg sur vols réguliers. Les compagnies « low-cost » ainsi que certaines compagnies régulières proposent des types de tarifs

sans bagages. Chaque compagnie a sa propre politique de poids de bagages et il convient au client de se renseigner auprès de la compagnie ou de Goélette SAS.

Les compagnies sont plus ou moins souples sur le poids et la dimension des bagages en cabine ; il conviendra également au client de se conformer à leurs exigences.

8.5 Pré-acheminements et post-acheminements

Les pré-acheminements et les post-acheminements pris à la seule initiative du client relèvent en tout état de cause de sa responsabilité exclusive. Nous ne pourrions être tenus pour responsables de leur non-exécution et de la non-présentation du passager au départ de son vol international pour quelque raison que ce soit. Tout défaut d'enregistrement ne donnera lieu à aucun remboursement du voyage par nos services. Nous conseillons vivement à nos clients d'acheter des prestations modifiables et remboursables (vols, hôtels), et de prévoir une marge de sécurité en cas de retard pour raisons météorologiques, ou autres. De même et notamment pour les vols charters, un changement d'aéroport peut se produire à Paris. Nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais engendrés.

8.6 Défaut d'enregistrement

En cas de non-présentation pour quelque raison que ce soit, au voyage aller sur un vol de compagnie régulière, Goélette SAS ne peut garantir que le voyage de retour ne soit annulé par la compagnie aérienne. Si le client souhaite maintenir le départ, il doit en faire la demande par courrier électronique dans les plus brefs délais pour éviter de perdre le bénéfice des prestations terrestres incluses au forfait. Le client devra acheter un autre billet aller et retour qui sera facturé au tarif en vigueur selon les disponibilités du jour. Aucun remboursement ne sera effectué sur les prestations non utilisées si vous deviez arriver plus tard. Les frais supplémentaires engendrés par une arrivée tardive seront à la charge du client.

8.7 Identité des compagnies aériennes

Les compagnies aériennes mentionnées sur votre contrat sont autorisées par les autorités sur notre territoire.

L'accès à la liste des compagnies aériennes interdites se fait sur le site suivant : https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr

9. FORMALITES - SANTE

9.1. Formalités

Goélette SAS informe le client des diverses modalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...). Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Les mineurs devront être munis d'un passeport individuel. Il convient à chaque client de le vérifier lors de son inscription.

Ces informations s'adressent aux passagers de nationalité française. Les passagers de nationalité autre doivent se renseigner auprès de leur ambassade ou consulat sur les démarches à accomplir pour respecter les formalités administratives et sanitaires requises selon chaque pays visité.

Il est vivement recommandé de vérifier, lors de l'inscription, les formalités requises afin d'avoir le temps nécessaire pour s'acquitter des démarches.

Sauf cas spécifique qui serait mentionné sur le contrat, les formalités d'obtention de visas ne sont jamais incluses dans notre

prestation par défaut. Il faut compter entre 15 jours et parfois jusqu'à un mois de délai pour obtenir un visa auprès des autorités consulaires.

Goélette SAS ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des formalités d'entrée requises (policières ou sanitaires), ni de la présentation des documents requis et mentionnés sur le contrat de voyage. Aucun remboursement ne sera accordé en cas de manquement à ces obligations.

Attention : la prolongation de validité de la carte nationale d'identité, désormais valable 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une carte dont la date de validité est visuellement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays. En conséquence, de façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, comme un refus d'embarquement, Goélette SAS recommande de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

9.2. Transit ou voyage à destination des USA

Le transit ou séjour par les Etats Unis pour un voyage ne dépassant pas 90 jours est soumis à une autorisation électronique (ESTA). Les passagers doivent se rendre sur le site : <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/> pour effectuer cette démarche obligatoire. L'embarquement sera refusé si ce formulaire n'est pas présenté.

9.3. Sécurité et risques sanitaires

Nous informons le client des conditions de sécurité et des conditions sanitaires des pays prévus au voyage.

Nous vous invitons cependant à consulter le site du ministère des affaires étrangères, rubrique Conseils aux voyageurs, www.diplomatie.gouv.fr. Il vous donnera tous les éléments d'information sur le pays visité (entrée/séjour, sécurité transports...).

Ces informations étant évolutives par nature, il est recommandé de les consulter régulièrement.

Vous pouvez également vous renseigner sur les recommandations de santé de l'OMS sur leur site <http://www.who.int/fr>.

Nous recommandons aux ressortissants français de s'inscrire auprès du service Ariane avant le départ en voyage. Ariane vous tiendra informé en cas d'événements particuliers avant et pendant votre voyage.

9.4. Accessibilité

Compte tenu du nombre de prestataires avec lesquels nous travaillons, nos prestations ne sont pas toutes adaptées aux personnes à mobilité réduite. Nous invitons par conséquent nos clients à nous préciser dès la demande de devis, leurs besoins spécifiques en fonction de leurs particularités personnelles. Une bonne information dès le départ nous permettra de sélectionner la prestation la plus adaptée. Nous vous fournirons sur demande toutes les informations nécessaires sur chaque produit (hôtel, croisière, circuit, transfert, bateau de plongée).

Pour ce qui concerne le transport aérien, il revient au client de se signaler au minimum 48 heures avant la date du vol ; la compagnie peut refuser cette demande pour des raisons opérationnelles (équipement, taille de l'appareil, etc.).

10. RESPONSABILITÉ

10.1 Responsabilité de l'organisateur

10.1.1 Goélette SAS est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article

L.211-16 du Code du Tourisme et est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L.211-17-1 du Code du Tourisme.

10.1.2 Conformément à l'article L.211-16 II du code du tourisme, lorsque vous constatez qu'une prestation ne correspond pas au contrat, et afin de ne pas en subir les conséquences pour la suite de votre voyage, vous devez impérativement communiquer toute non-conformité en urgence à notre représentant local. En cas de réclamation à votre retour, il sera tenu compte du défaut de signalement. Cela pourra avoir une influence sur le montant éventuel des remboursements si celui-ci aurait pu éviter ou diminuer votre dommage.

10.1.3 Toutefois, conformément à l'article L.211-16, notre responsabilité est limitée si le dommage est imputable au voyageur, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Elle l'est également si elle est imputable à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, et s'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable.

10.2 Limitation de responsabilités

Goélette SAS ne peut être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- **Défaut d'enregistrement** : Si le client est absent au lieu de départ du voyage aérien, ou lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés ou incomplets (passeport, carte d'identité, visa, certificat de vaccination) nécessaires à la réalisation de son voyage. En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage aérien, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

- **Perte des titres de transport** : Le client est responsable de son titre de transport (billet d'avion ou de bateau), et de ce fait nous déclinons toute responsabilité s'il venait à le perdre.

- **Evénements imprévisibles ou inévitables** : Guerres, troubles politiques, manifestations, émeutes, grèves, incidents techniques, paralysie de l'espace aérien ou d'un aéroport, perte, vol ou retard de bagages, intempéries, catastrophes naturelles.

- **Circonstances exceptionnelles** : En cas d'annulation ou de modification du voyage imposée par des circonstances exceptionnelles, imprévisibles ou inévitables, ou pour des raisons de sécurité des voyageurs, ou imposée par une autorité administrative comme le ministère des affaires étrangères. Aucune indemnité ne sera due au client par Goélette SAS dans le cas où nous serions amenés à annuler ou modifier le voyage initialement prévu.

10.3 Prestations à la carte hors voyage à forfait

Nous ne pouvons garantir une qualité d'exécution parfaite dans les cas où nous n'assurons pas une continuité de prestation du premier au dernier jour du voyage.

Nous ne pourrions être tenus pour responsables si nous n'arrivons pas à vous joindre pour vous informer d'une modification de votre programme. Un numéro de téléphone et un mail doivent nous être communiqués si nous devons vous joindre. Aucun remboursement n'est envisageable si vous ne nous laissez pas la possibilité de vous contacter.

Nous vous conseillons de réserver au minimum la nuit précédant un circuit, une croisière ou tout autre service. En effet, des retards de vols, des conditions climatiques défavorables, ou tout autre événement, peuvent empêcher d'embarquer pour le départ d'une croisière, ou ne pas vous permettre de prendre un vol qui aurait été réservé par vos soins.

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR DES CONTRATS DE VOYAGE À FORFAIT

Si du fait d'un changement de programme de notre prestation (horaire d'avion, retard de transport terrestre, ou autres), vous deviez manquer tout ou partie des services que vous auriez réservé par vos propres moyens, aucune indemnité ne pourra être accordée.

Nous déclinons par ailleurs toute responsabilité en cas d'incident survenu lors de prestations achetées directement par le client en dehors du contrat.

10.4 Prestations inhabituelles non référencées

Nous pouvons être amenés, sur demande expresse d'un client, à vendre des prestations non mentionnées dans notre production. Cette prestation peut, le cas échéant, ne pas répondre à nos habituels critères de sélection. L'acceptation du programme ne pourra donner lieu à indemnisation ultérieure étant donné que le client a été averti que ledit produit n'était pas sélectionné par nos soins.

11. RECLAMATION-SERVICE APRES VENTE

Nous demandons à nos clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage de nous les transmettre dès leur retour.

Après avoir saisi le service qualité 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.

12. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES - RGPD

Goélette SAS collecte vos données personnelles conformément à sa charte de protection des données et en conformité avec le règlement européen. Cette charte est consultable sur les sites internet à la rubrique « Données personnelles ».

13. AVERTISSEMENT

Nombreuses sont les destinations éloignées de toutes facilités de la vie moderne, d'accès difficile, et rarement visitées par les touristes, avec pour conséquences des moyens d'accès parfois différents et nombreux. Nous remercions par avance nos clients d'accepter avec le sourire les inconvénients mineurs pouvant découler de cette situation, et la petite part d'aventure qui peut pimenter les voyages hors des sentiers battus.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Goélette SAS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Goélette SAS dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres pres-

tations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Goélette SAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : APST, 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, Tel. 01 44 09 25 35 - Email : info@apst.travel - <https://www.apst.travel>, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Goélette SAS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national.