CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE VENTE DE FORFAITS TOURISTIQUES VOYAGEMANIE.FR

CONTENU DU CONTRAT D'INTERMEDIATION DE VENTE DU FORFAIT TOURISTIQUE

Font partie intégrante du contrat de voyage, en plus des conditions générales qui suivent, la description du forfait touristique sur le site en ligne www.voyagemanie.fr, ou dans le programme de voyage séparé, ainsi que la confirmation de réservation des services demandés par le voyageur. Ce site web est propriété de Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s. Via Vincenzo Tittoni,25 00066 Manziana - Roma, Italie. Les prestations touristiques sont offertes par Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s. Celle-ci est envoyée par Otto e Mezzo Viaggi en tant que vendeur au voyageur. En souscrivant à la proposition de vente du forfait touristique, le voyageur doit garder à l'esprit que cela signifie qu'il a lu et accepté, pour lui-même et pour les personnes pour lesquelles il demande le service tout compris, à la fois le contrat de voyage tel qu'il est réglementé ici, ainsi que les avertissements qu'il contient, et les présentes conditions générales. Ce contrat électronique se fait par le système de « point and click » et de « signature électronique » simple, dite « légère » (e-mail personnel) définie dans le D.P.R. n. 445/2000.

1. FONTS LÉGISLATIVES ET CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AU RAPPORT CONTRACTUEL ENTRE VOYAGEMANIE.FR ET LE CLIENT VOYAGEUR

La vente de forfaits touristiques, qui ont pour objet des services à fournir sur le territoire national et international, est régie par le Code du Tourisme, spécifiquement par les articles 32 à 51-novies tel que modifié par le décret législatif italien du 21 mai 2018 n° 62, de transposition et d'application de la directive UE 2015/2302 ainsi que par les dispositions du Code civil en matière de transport et de mandat, dans la mesure où elles sont applicables.
Les présentes conditions de vente et d'utilisation, ainsi que la relation existante entre VoyageManie.fr et l'Utilisateur ou le Client basée sur les présentes Conditions de Vente, sont régies par la loi italienne.

2. FICHE TECHNIQUE

1.Vendeur : Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s., via V. Tittoni, 25, 00066 Manziana, Zone Métropolitaine de Rome, Italie.
Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s. agit en qualité de VENDEUR proposant à la vente des forfaits touristiques créés par différents Organisateurs de l'Espace Économique Européen et en dehors. Les Organisateurs de forfaits touristiques opérant en dehors de l'Espace Économique Européen, par le biais d'une documentation appropriée, déclarent se conformer aux Sections IV et V du décret législatif du 21 mai 2018, n° 62. La vente se fait directement au client final ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel (personne physique ou morale, publique ou privée).
2.VoyageManie, gérée par la société italienne Otto e Mezzo Viaggi, est enregistrée sous le numéro IM099240011 et autorisée par Atout France à opérer en tant qu'opérateur touristique sur le territoire français. Conformément au principe de reconnaissance mutuelle établi par la directive, VoyageManie est reconnue pour la protection contre l'insolvabilité conformément aux normes de l'État membre d'établissement.
3. Autorisation administrative : Prov. de Rome n° 319 du 22/09/2004, Détermination Dirigeante Prov. Rm. n° 239 du 21/06/2004, R.U. n° 005528 du 19/07/2004.
4. Police d'assurance RC : n° 500063170 Allianz S.p.A. conformément aux dispositions des articles 44 et 45 du Code du Tourisme.
5. Garanties pour les Touristes : Adhérent au Fonds de Garantie par l'intermédiaire de la Société Coopérative à Responsabilité Limitée à Mutualité Prévalente en conformité avec la loi 115/2015, modifiant les articles 50 et 51 du décret législatif 79/2011.
6. Les modalités et conditions de remplacement des voyageurs sont régies par l'article 11.
7. Les taux de change de référence à considérer sont ceux publiés dans les catalogues en ligne en cours de validité au moment de la réservation, en ce qui concerne la date de départ et la destination.
8. Les informations officielles de nature générale concernant les pays étrangers, y compris celles relatives à la situation de sécurité, y compris sanitaire, et aux documents requis pour l'accès des citoyens français, sont fournies par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères via le site https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ et sont donc consultables publiquement. Étant donné qu'il s'agit de données susceptibles de modifications et de mises à jour, le touriste veillera à consulter ces sources pour vérifier leur formulation officielle avant de procéder à l'achat du forfait de voyage. Ces informations et liens hypertextes vers le site https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/ sont présents dans chaque offre sur le site www.voyagemanie.fr dans la section "Documents". En l'absence de cette vérification, aucune responsabilité pour le non-départ d'un ou plusieurs touristes ne pourra être imputée au vendeur ou à l'organisateur.

3. DÉFINITIONS

Aux fins du contrat de forfait touristique, on entend par :

a) professionnel : toute personne physique ou morale, publique ou privée, qui, dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou professionnelle, agit dans le cadre des contrats de tourisme organisé, également par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, en tant qu'organisateur, vendeur, professionnel facilitant des services touristiques connexes ou fournisseur de services touristiques, conformément à la réglementation du Code du Tourisme.
b) organisateur : un professionnel qui combine des forfaits et les vend ou les propose à la vente directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel, ou le professionnel qui transmet les données relatives au voyageur à un autre professionnel.
c) vendeur : Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s, sous la dénomination commerciale VoyageManie.fr, distinct de l'organisateur, qui vend ou propose à la vente des forfaits combinés d'un Organisateur.
d) voyageur (ou voyageur titulaire) : toute personne souhaitant conclure un contrat, ou concluant un contrat ou autorisée à voyager sur la base d'un contrat conclu, dans le cadre d'application de la législation sur les contrats de tourisme organisé.
e) établissement : l'établissement défini à l'article 8, lettre e), du décret législatif du 26 mars 2010, n° 59.
f) support durable : tout outil permettant au voyageur ou au professionnel de conserver les informations qui lui sont personnellement adressées afin de pouvoir y accéder ultérieurement pour une durée adéquate aux fins auxquelles elles sont destinées et permettant la reproduction identique des informations stockées.
g) circonstances inévitables et extraordinaires : une situation échappant au contrôle de la partie invoquant une telle situation, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables.
h) défaut de conformité : un manquement aux services touristiques inclus dans un forfait.
i) point de vente : tout local, mobile ou immobile, destiné à la vente au détail ou site web de vente au détail ou outil de vente en ligne similaire, même si les sites web de vente au détail ou les outils de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme un seul outil, y compris le service téléphonique.
j) rapatriement : le retour du voyageur au lieu de départ ou à un autre lieu convenu par les parties contractantes.

4. NOTION DE FORFAIT TOURISTIQUE

La notion de forfait touristique est la suivante :
la combinaison d'au moins deux types différents de services touristiques, tels que :
1.le transport de passagers ;
2. l'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et n'est pas destiné à des fins résidentielles, ou à des cours de langue de longue durée ;

3. la location de voitures, d'autres véhicules ou de motos nécessitant un permis de conduire de catégorie A ;
4. tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante des services touristiques mentionnés aux points 1), 2) ou 3), et qui n'est pas un service financier ou d'assurance, aux fins du même voyage ou des mêmes vacances, si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
5. ces services sont combinés par un seul professionnel, même à la demande du voyageur ou conformément à une sélection de celui-ci, avant qu'un contrat unique pour tous les services ne soit conclu ;
1. ces services, même s'ils sont conclus par des contrats distincts avec des fournisseurs individuels, sont :
2.1) achetés dans un seul point de vente et sélectionnés avant que le voyageur n'accepte de payer ;
2.2) offerts, vendus ou facturés à un prix forfaitaire ou global ;
2.3) annoncés ou vendus sous la dénomination "forfait" ou une dénomination similaire ;
2.4) combinés après la conclusion d'un contrat permettant au professionnel de laisser au voyageur le choix entre une sélection de différents types de services touristiques ou achetés auprès de professionnels distincts par le biais de processus de réservation en ligne connectés où le nom du voyageur, les détails de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs professionnels, et le contrat avec ce dernier ou ces derniers professionnels est conclu au plus tard 24 heures après la confirmation de la réservation du premier service touristique.

5. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET OBLIGATIONS D'INFORMATION ET CONTENU DU CONTRAT DE FORFAIT TOURISTIQUE

Avant de procéder à la conclusion en ligne d'un contrat de voyage d'intermédiation, par la transmission du formulaire de commande, le Voyageur sera informé, via un formulaire d'information consultable par lien hypertexte, que la combinaison de services proposée sur le site constitue un forfait au sens de la Directive Européenne 2015/2302 et qu'il bénéficiera ainsi de tous les droits applicables aux forfaits. En suivant les étapes en ligne, il sera demandé au Voyageur de lire et accepter :

- **Les informations précontractuelles** (conformément à l'article 34 du décret législatif 21/2018 n. 62) où seront indiquées les principales caractéristiques du forfait touristique acheté, telles que :1) la ou les destinations du voyage, l'itinéraire et les périodes de séjour avec les dates correspondantes et, en cas d'hébergement inclus, le nombre de nuits comprises ; 2) les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et horaires de départ et de retour, la durée et les lieux de pause intermédiaires ainsi que les correspondances ; si l'horaire exact n'est pas encore fixé, l'organisateur et, le cas échéant, le vendeur, informent le voyageur de l'horaire approximatif de départ et de retour ; 3) l'emplacement, les caractéristiques principales et, le cas échéant, la catégorie touristique de l'hébergement selon les normes du pays de destination ; 4) les repas fournis ; 5) les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix total convenu du forfait ; 6) les services touristiques fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, le cas échéant, la taille approximative du groupe ; 7) la langue dans laquelle les services sont fournis ; 8) si le voyage ou les vacances sont adaptés aux personnes à mobilité réduite et, sur demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou des vacances en fonction des besoins du voyageur ;
  a) la dénomination commerciale et l'adresse géographique de l'organisateur et, le cas échéant, du vendeur, leurs coordonnées téléphoniques et leurs adresses e-mail ;
  b) le prix total du forfait incluant les taxes et tous les frais, impôts et autres coûts supplémentaires, y compris les éventuels frais administratifs et de gestion des dossiers, ou, si ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication des types de coûts supplémentaires que le voyageur pourrait encore devoir supporter ;
  c) les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser en tant qu'acompte et le calendrier de paiement du solde, ou les garanties financières que le voyageur doit payer ou fournir ;
  d) le nombre minimum de personnes requis pour le forfait et le délai prévu à l'article 41, paragraphe 5, lettre a), avant le début du forfait pour l'éventuelle résiliation du contrat en cas de non-atteinte du nombre requis ;
  e) les informations générales sur les conditions relatives au passeport et aux visas, y compris les délais approximatifs pour l'obtention des visas et les formalités sanitaires du pays de destination ;
  f) les informations sur la faculté du voyageur de se retirer du contrat à tout moment avant le début du forfait moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés, ou, le cas échéant, des frais de résiliation standard exigés par l'organisateur en vertu de l'article 41, paragraphe 1 ;
  g) les informations sur la souscription facultative ou obligatoire d'une assurance couvrant les frais d'annulation unilatérale du contrat par le voyageur ou les frais d'assistance, y compris le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès ;
  h) les détails de la couverture prévue à l'article 47, paragraphes 1, 2 et 3.
- **Les conditions de la police d'assurance** conformément au point h) paragraphe 1 article 34 du décret législatif 21/05/2018 n.62.
- **Les Conditions Générales du Contrat et le formulaire d'information standard** pour les contrats de forfait touristique conformément au décret législatif 21/05/2018 n.62.
- **La notice d'information sur le traitement des données personnelles (RGPD)** et une demande de consentement spécifique.

Un récapitulatif des informations sur les caractéristiques essentielles de chaque forfait touristique commandé, avec le prix correspondant (comprenant toutes les taxes ou impôts applicables, sauf éventuels paiements sur place indiqués), et des moyens de paiement utilisables, sera également fourni à l'écran. Pour conclure le contrat de voyage d'intermédiation en ligne, le Voyageur devra remplir le formulaire de commande. Avant de transmettre le formulaire, le Voyageur devra identifier et corriger les éventuelles erreurs de saisie. Toute erreur devra être vérifiée par le Voyageur et signalée rapidement au Vendeur au début de la réservation. En suivant la procédure indiquée sur le site, le Voyageur transmet sa proposition contractuelle au Vendeur via le formulaire de commande. Tous les services demandés sont toujours soumis à confirmation. Ensuite, le Vendeur enverra au Voyageur, dans l'espace client qui lui est réservé, le récapitulatif/extrait de compte des services réservés, constituant la finalisation du contrat de voyage d'intermédiation, incluant les Conditions Générales de Vente, le document de synthèse sur le forfait touristique, ainsi que toutes les informations déjà contenues dans le récapitulatif des conditions commerciales et contractuelles affichées avant la transmission du formulaire de commande. La confirmation du voyage sera envoyée simultanément dans la boîte e-mail fournie lors de la réservation. Le contrat de voyage d'intermédiation sera conclu lorsque le Vendeur recevra notification de l'encaissement du paiement de l'acompte (ou du solde, si demandé) de son établissement bancaire, confirmant ainsi l'acceptation des services réservés/extrait de compte. Tout détail incorrect du contrat de voyage devra être signalé par le Voyageur via l'assistance en ligne dans son espace client réservé.
Le forfait touristique acheté par le Voyageur contiendra uniquement les services indiqués dans le contrat de voyage ; les services différents et/ou supplémentaires, tels que les vols vers et depuis le lieu de départ et les services achetés localement par le Voyageur, ne sont pas inclus dans le forfait. Par conséquent, le Vendeur ne peut en être tenu responsable et ne pourra en aucun cas être considéré responsable à leur égard.

5. bis MODALITÉS DE RÉSERVATION - CONDITIONS DE RÉSERVATION POUR LES OFFRES NOMMÉES : "CIRCUITS DE GROUPE, ÉCONOMIE MAXIMALE".

Description de l'offre : "Circuits de Groupe, Économie Maximale" est un nouveau type de circuit destiné à ceux qui souhaitent obtenir le prix le plus bas possible en rejoignant d'autres participants intéressés par le même circuit. Une fois le nombre requis de participants atteint, le voyage sera confirmé à un tarif généralement très compétitif et avantageux.
Modalités de réservation : Pour participer, il est nécessaire de verser (par virement bancaire) le montant indiqué. Si le nombre de participants requis est atteint, le circuit sera confirmé. Si ce nombre n'est pas atteint, l'intégralité du montant sera remboursée via l'IBAN communiqué lors de la réservation ou dans l'espace client. Nous rappelons que l'achat des vols pour se rendre à la destination de départ du circuit (s'ils ne sont pas déjà inclus dans le forfait) est toujours à la charge du client.
Contraintes, limitations et pénalités : Le voyageur réservant l'offre "Circuits de Groupe, Économie Maximale" est un nouveau type de circuit destiné à ceux qui souhaitent obtenir le prix le plus bas possible en rejoignant d'autres participants intéressés par le même circuit. Une" conformément au décret législatif 21/2018 n°62, bénéficiera de tous les droits applicables aux forfaits touristiques mentionnés au paragraphe 5, à savoir :

- les informations précontractuelles (conformément à l'article 34 du décret législatif 21/2018 n°62) ;
- les conditions de la police d'assistance, frais médicaux et bagages conformément au point h) al.1 art. 34 du décret législatif du 21/05/2018 n°62 ;
- les Conditions Générales de Contrat et le formulaire informatif pour les contrats de forfait touristique en vertu du décret législatif du 21/05/2018 n°62 ;
- les informations sur le traitement des données personnelles (RGPD) et une demande de consentement spécifique.

Toutefois, la nature même de l'offre et son tarif sont directement liés au nombre de participants payants. En cas de renonciation et de désistement du voyageur AVANT l'atteinte du nombre minimum d'inscrits et donc avant la confirmation du groupe, le montant versé sera intégralement remboursé ; En cas de renonciation et de désistement du voyageur APRÈS l'atteinte du nombre de participants et donc après la confirmation du groupe, les pénalités d'annulation prévues pour la destination ne seront pas appliquées et le montant déjà versé ne pourra pas être remboursé afin de garantir la confirmation du circuit pour l'ensemble du groupe ; une pénalité de 100 % sera appliquée. La police d'annulation choisie couvrira les sinistres documentables éventuels. Si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint avant la date limite indiquée dans chaque offre, l'intégralité du montant versé sera remboursée.

RÉSERVATION EN "CHAMBRE DOUBLE PARTAGÉE" TERMES ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

Origine du service : De nombreux clients nous demandent de plus en plus souvent la possibilité de partager une chambre double avec un autre participant afin d'éviter les frais de supplément single et de réaliser des économies importantes. Ce service est conçu spécialement pour eux.

Fonctionnement : Lors de la réservation d'une offre intitulée "Circuits de Groupe, Économie Maximale" est un nouveau type de circuit destiné à ceux qui souhaitent obtenir le prix le plus bas possible en rejoignant d'autres participants intéressés par le même circuit. Une ", il est possible de choisir une chambre double partagée. En optant pour cette option, même en étant seul, le participant paiera seulement le tarif en chambre double, évitant ainsi de payer le supplément single. Cependant, il accepte de partager la chambre avec un autre participant pendant le voyage. Le partage de la chambre est réservé aux personnes majeures, du même sexe, et dans la mesure du possible, nous facilitons l'appariement entre personnes d'âge similaire. Si aucun autre participant ne souhaite partager la chambre, Otto e Mezzo Viaggi prendra en charge les frais du supplément single demandé par l'hôtel.

Conditions et limitations de responsabilité : Ce service facilite la rencontre entre des personnes souhaitant partager le même voyage en acceptant, sous leur propre responsabilité, de partager une chambre avec une personne inconnue. D'un commun accord et avec l'autorisation signée des deux parties, un contact mutuel peut être établi avant le voyage avec échange de numéros de téléphone personnels et d'emails. Otto e Mezzo Viaggi propose une médiation pour faciliter cela. Otto e Mezzo Viaggi décline toute responsabilité pour des conflits ultérieurs, des incompatibilités, des différends de toute nature, des dommages personnels et matériels survenus ou causés par un ou plusieurs participants après la confirmation du voyage ou pendant son déroulement. La réservation de chaque participant en chambre partagée sera considérée comme une réservation normale et soumise aux Conditions Générales de Contrat et aux pénalités d'annulation prévues pour les " Circuits de Groupe, Économie Maximale" est un nouveau type de circuit destiné à ceux qui souhaitent obtenir le prix le plus bas possible en rejoignant d'autres participants intéressés par le même circuit. Une ". Chaque participant sera titulaire d'un Contrat de Voyage stipulé de manière autonome. En cas d'incompatibilité et de problèmes de cohabitation pendant le voyage, toute demande de changement de chambre double en deux chambres single (sous réserve de disponibilité) et les frais en découlant seront entièrement à la charge des clients concernés et à régler directement sur place. Aucun service ne sera remboursé en cas de désistement ou d'interruption anticipée du voyage par l'un ou les deux participants. Le service est réservé aux personnes majeures uniquement.

6. PAIEMENTS ET REMBOURSEMENTS

1. Au moment de la signature de la proposition d'achat du forfait touristique, un acompte du prix du forfait touristique, tel qu'indiqué dans le devis en ligne, doit être versé. Ce montant est versé à titre d'acompte confirmatoire et d'avance sur le prix. Pendant la période de validité de la proposition d'achat des services touristiques indiqués, et donc avant la réception de la confirmation de réservation de ces services qui constitue la conclusion du contrat, les effets de l'article 1385 du code civil ne s'appliquent pas si la résiliation est due à un événement imprévu non imputable. Le solde doit être versé de manière irrévocable avant la date limite fixée par le Vendeur dans la confirmation de réservation du forfait touristique demandé.
2. Pour les réservations effectuées après la date indiquée comme date limite pour effectuer le solde, le montant total doit être versé au moment de la signature de la proposition d'achat.
3. Si le Vendeur ne reçoit pas les montants mentionnés ci-dessus aux dates prévues, le contrat sera automatiquement résilié, ce qui sera communiqué par simple courrier électronique au voyageur, sans préjudice des actions de garantie éventuelles prévues par l'art. 47 D.lgs. 79/2011 que le voyageur peut exercer. Le solde du prix est considéré comme payé lorsque les sommes parviennent directement à l'organisateur de la part du voyageur par communication de son établissement de crédit.
4. Dans le cas d'une réservation effectuée avec des Bons de Voyage prépayés, dont le montant en argent couvre ou dépasse le montant de l'acompte ou celui du montant total requis, ladite réservation, sous réserve de la disponibilité des services demandés, est automatiquement confirmée et soumise aux Conditions Générales de Contrat régulières et aux pénalités d'annulation applicables en cas de renoncement au voyage et de résiliation ultérieure par le voyageur titulaire.
5. Le Voyageur titulaire du contrat de voyage est le seul interlocuteur du Vendeur et le responsable direct de tous les paiements requis. Afin de faciliter les paiements, en cas de groupes plus ou moins nombreux, le voyageur titulaire peut autoriser les autres participants de la réservation à effectuer des paiements séparés en leur communiquant les coordonnées bancaires du Vendeur, s'assurant que ces paiements sont effectivement effectués dans le respect des dates d'échéance fixées dans le Contrat de Voyage.
6. Le Vendeur n'effectuera en aucun cas des remboursements séparés et individuels aux participants en cas de modifications partielles de la réservation demandées et confirmées directement par le voyageur titulaire dans l'espace client, affectant un ou plusieurs participants d'une réservation (ex. annulation et renoncement au voyage). Le remboursement dû, le cas échéant, sera anticipé sur toute modification de réservation générée et déduit du solde éventuel, si encore attendu. Le Voyageur reste totalement étranger aux compensations monétaires entre les participants de la réservation, et le voyageur titulaire du contrat de voyage est le seul bénéficiaire en cas de remboursement dû.
7. Le cas échéant, le voyageur titulaire peut obtenir le remboursement dû en faisant une demande en ligne dans l'espace client et en indiquant soigneusement le titulaire du compte bancaire et le code IBAN correspondant. Le Vendeur effectuera le versement sur le compte indiqué par le voyageur titulaire, en utilisant exclusivement les détails fournis, indépendamment de l'identité du titulaire du compte. Il est recommandé de fournir ces informations avec la plus grande attention. Le Vendeur ne sera en aucun cas responsable des paiements échoués en raison de données communiquées de manière incorrecte.

7. PRIX

Le prix du forfait touristique est déterminé dans le contrat, conformément aux informations publiées sur le site du Vendeur.
Il peut être modifié, à la hausse ou à la baisse, uniquement en raison des variations de :

- coûts de transport, y compris le coût du carburant ;
- taux de change appliqués au forfait en question.

Pour ces variations, la référence sera le taux de change et les prix en vigueur à la date de publication du programme, ou à la date indiquée dans les mises à jour éventuelles publiées sur le site internet.
Dans tous les cas, le prix ne peut être augmenté dans les 20 jours précédant le départ et la révision ne peut dépasser 8 % du montant initial du prix.
En cas de baisse du prix, l'organisateur a le droit de déduire les frais administratifs et de gestion réels du remboursement dû au voyageur, pour lesquels il est tenu de fournir la preuve sur demande du voyageur.
Le prix est composé de : a) la quote-part de participation : indiquée sur le site du Vendeur ; b) le coût des assurances contre les risques d'annulation ou autres services demandés ; c) les frais de gestion de dossier/service par personne s'élevant à 60 € (facturés uniquement en cas de résiliation du voyageur en vertu de l'article 41, paragraphe 1, D. Lgs. 62/2018).

8. MODIFICATION OU ANNULATION DU FORFAIT TOURISTIQUE AVANT LE DÉPART

1. Le voyageur, après avoir informé l'Organisateur par le biais du Vendeur sur un support durable au moins sept jours avant le début du forfait, peut céder le contrat de vente du forfait touristique à une personne remplissant toutes les conditions requises pour en bénéficier. Par exemple, le remplacement d'un enfant (défini par des limites d'âge strictes) par un adulte n'est pas possible en raison des différences tarifaires et d'hébergement en hôtel.
2. Le cédant et le cessionnaire du contrat de vente du forfait touristique sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des éventuels droits, taxes et autres frais additionnels, y compris les frais administratifs et de gestion liés à cette cession. Les frais standards de cession à un autre participant, indiqués par le Vendeur, sont :
   - 70 € par personne si la cession a lieu avant l'émission des documents de voyage ;
   - 110 € par personne si la cession a lieu après l'émission et l'envoi des documents de voyage. (Sont exclus de ces montants d'éventuelles nouvelles émissions obligatoires de polices d'assurance et de services accessoires nécessaires à l'utilisation du forfait touristique et non remboursables par des tiers fournisseurs). Les

assurances émises ne sont pas transférables. Ainsi, une nouvelle police d'annulation sera émise au cessionnaire d'un montant équivalent à celle du cédant, conformément aux articles 38, alinéas 2 et 3 du décret législatif n°62/2018.

3. En cas de documents de voyage déjà envoyés, l'assurance obligatoire d'assistance et frais médicaux, initialement offerte gratuitement, coûtera 25 € au cessionnaire en raison de la réémission. Information requise conformément aux articles 38, alinéas 2 et 3 du décret législatif n°62/2018.
4. Le Vendeur informe le cédant des frais effectifs de cession, qui ne dépassent pas les coûts réellement engagés par le Vendeur en conséquence de la cession du contrat de vente du forfait touristique, et fournit au cédant la preuve des droits, taxes ou autres frais supplémentaires résultant de la cession du contrat.
5. Le Vendeur se réserve le droit de modifier unilatéralement les conditions du contrat, autres que le prix, si la modification est de faible importance. La communication se fait de manière claire et précise par un support durable, tel que le courrier électronique.
6. Si, avant le départ, l'Organisateur, par l'intermédiaire du Vendeur, est dans l'obligation de modifier de manière significative une ou plusieurs des caractéristiques principales des services touristiques énoncées à l'art. 34, alinéa 1, lettre a), ou ne peut satisfaire aux demandes spécifiques formulées par le voyageur et déjà acceptées par l'Organisateur, ou propose une augmentation de prix du forfait de plus de 8 %, le voyageur peut accepter la modification proposée ou résilier le contrat sans frais de résiliation.
7. Si le voyageur n'accepte pas la modification proposée en vertu de l'alinéa 1 et exerce son droit de résiliation, l'Organisateur, par le biais du Vendeur, pourra offrir au voyageur un forfait de remplacement de qualité équivalente ou supérieure.
8. L'Organisateur, via le Vendeur, informe le voyageur par e-mail, sans retard injustifié, de manière claire et précise des modifications proposées visées à l'alinéa 2 et de leur incidence sur le prix du forfait.
9. L'Organisateur informe, via le Vendeur, et sans retard injustifié, le voyageur de manière claire et précise sur un support durable :
   - des modifications proposées et de leur incidence sur le prix du forfait ;
   - d'un délai raisonnable dans lequel le voyageur doit informer l'Organisateur de sa décision ;
   - des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai indiqué, de l'éventuel forfait de remplacement proposé et de son prix.
10. Si les modifications du contrat de forfait touristique ou du forfait de remplacement visées à l'alinéa 2 entraînent un forfait de qualité ou de coût inférieur, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.
11. En cas de résiliation du contrat de forfait touristique conformément à l'alinéa 2, si le voyageur n'accepte pas un forfait de remplacement, l'Organisateur rembourse, sans retard injustifié et en tout cas dans les quatorze jours suivant la résiliation du contrat, tous les paiements effectués par ou pour le compte du voyageur, conformément aux dispositions de l'article 43, alinéas 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 du décret législatif n°62/2018. Aucune indemnisation n'est due en cas d'annulation du forfait touristique lorsque celle-ci résulte du non-atteinte du nombre minimum de participants éventuellement requis. Aucune indemnisation n'est due en cas d'annulation du forfait touristique lorsque l'Organisateur prouve que le défaut de conformité est imputable à un cas de force majeure ou à un cas fortuit. Aucune indemnisation n'est également due en cas d'annulation du forfait touristique lorsque l'Organisateur prouve que le défaut de conformité est imputable au voyageur ou à un tiers étranger à la fourniture des services touristiques inclus dans le contrat de forfait touristique et est imprévisible ou inévitable.
12. Si le voyageur, conformément à l'art. 7, ne signale pas, ou signale tardivement au Vendeur, des erreurs commises lors de la réservation concernant les noms et prénoms des participants, les dates de naissance et autres informations personnelles indispensables à l'utilisation du voyage, et demande des modifications, il sera soumis aux mêmes frais standards de cession prévus à l'alinéa 2 du présent article (sont exclus de ces montants d'éventuelles nouvelles émissions obligatoires de polices d'assurance et de services accessoires nécessaires à l'utilisation du forfait touristique et non remboursables par des tiers fournisseurs).
13. Le voyageur est tenu d'indiquer au moment de la réservation les services optionnels disponibles dans la proposition de voyage qu'il souhaite ajouter au forfait lui-même (visites guidées, repas, transferts aéroportuaires, etc.). Les limitations du logiciel de réservation en ligne ne permettent pas au voyageur d'ajouter des services optionnels après la conclusion de la réservation en ligne et, en tout cas, pas au-delà de la réception de la confirmation des services demandés.
14. Le voyageur a pleine liberté de renoncer, au moment de la réservation par écrit, à certains services ou éléments essentiels qui composent le forfait touristique (par exemple, visites guidées, hébergements en hôtel, repas, transferts de trajet et aéroportuaires, prise de relais après le début du voyage, interruption anticipée du voyage) de son propre choix. En cas de rétractation ultérieure du voyageur, avant le début du voyage mais aussi pendant celui-ci, ces services ne seront plus garantis et l'Organisateur ne sera plus responsable de la fourniture de ces services auxquels le voyageur a préalablement renoncé. Les services non utilisés et/ou auxquels il a renoncé ne peuvent en aucun cas être remboursés.

9. DÉSISTEMENT DU VOYAGEUR

1. Le voyageur peut également se retirer du contrat sans payer de pénalités dans les cas suivants :
   - augmentation du prix de plus de 8 % ;
   - modification importante d'un ou plusieurs éléments du contrat objectivement essentiels pour la jouissance du forfait touristique, proposée par l'organisateur après la conclusion du contrat mais avant le départ, et non acceptée par le voyageur ;
   - incapacité de satisfaire les demandes spécifiques formulées par le voyageur et déjà acceptées par l'organisateur.

Dans les cas mentionnés ci-dessus, le voyageur peut :

- accepter l'alternative proposée par l'organisateur ;
- demander le remboursement des sommes déjà versées, qui devra être effectué dans le délai légal indiqué à l'article précédent.

2. En cas de circonstances inévitables et extraordinaires survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant un impact substantiel sur l'exécution du forfait, le voyageur a le droit de se retirer du contrat, avant le début du forfait, sans frais de résiliation, et de recevoir le remboursement intégral des paiements effectués pour le forfait, sans droit à une indemnisation supplémentaire.
3. **Pour chaque voyageur** se retirant du contrat avant le départ pour toute raison, y compris imprévue, en dehors des cas énumérés au premier paragraphe ou prévus à l'article 9, paragraphe 2, le vendeur facturera :
   - **les primes d'assurance** déjà émises (non remboursables) avec une pénalité de 100 % ;
   - **des frais de service de 60 € par personne** (facturés uniquement en cas de retrait du voyageur conformément à l'article 41, paragraphe 1, du décret législatif 62/2018) ;
   - **des pénalités de résiliation sur une base proportionnelle**, appliquées **à chaque voyageur** qui se retire en annulant sa participation au voyage et calculées sur les montants relatifs au prix total, comprenant la participation au tour, les services optionnels et les suppléments ajoutés lors de la réservation. Les pourcentages de ces pénalités sont calculés en fonction du nombre de jours précédant le début du voyage au moment de l'annulation (ces pénalités sont fixées en tenant compte des contraintes, délais et saisonnalités fixés par les différents prestataires locaux qui composent le forfait et varient donc pour chaque voyage proposé).

Les pénalités de résiliation varient pour chaque voyage proposé et sont clairement indiquées dans les Informations Précontractuelles et le Formulaire d'Informations Standard, consultables et téléchargeables lors de la réservation en ligne, puis reprises dans le Contrat de Voyage après la réservation, conformément à l'article 34 du décret législatif 62/2018. En cas de réservation hors ligne par envoi de Formulaire d'Informations Précontractuelles à l'email fourni par le voyageur, les pénalités de résiliation sont toujours clairement indiquées dans le formulaire et peuvent être consultées avant l'acceptation du contrat et du paiement ultérieur. Elles sont également incluses dans le Contrat de Voyage après la réservation, conformément à l'article 34 du décret législatif 62/2018.

Les vols internationaux inclus dans le forfait ou ajoutés lors de la réservation en tant que services optionnels sont toujours soumis à une pénalité de 100 %. Les vols internes inclus dans le forfait ou ajoutés lors de la réservation en tant que services optionnels sont toujours soumis à une pénalité de 100 %. Les pénalités de résiliation appliquées aux tours vendus sous la formule « Circuits de Groupe, Économie Maximale » sont toujours de 100 % du coût total à partir de la date de confirmation du groupe jusqu'au jour du départ.

Pour couvrir les pénalités susmentionnées, une police d'annulation de voyage est toujours disponible et peut être sélectionnée au moment de la réservation du voyage.

4. En cas d'annulation d'une seule personne en chambre double (ou de deux personnes en triple), un supplément pour chambre simple peut être appliqué pour le participant restant, ainsi qu'un possible ajustement de l'assurance annulation si elle a été souscrite lors de la réservation.

IMPORTANT : l'annulation d'une part entraînera une partie soumise à pénalité et une partie complémentaire remboursable. Le montant du remboursement résiduel sera cependant réduit du supplément généré par la modification de la réservation. Si ce dernier est supérieur au remboursement, un solde résiduel sera demandé en compensation ; si inférieur, un remboursement sera effectué en faveur du titulaire du voyage.

Dans le cas d'une chambre double adultes + 3ème lit enfant, le désistement d'un adulte entraînera le recalcul du tarif réduit enfant au tarif adulte : 1 adulte + 1 enfant paieront deux parts adultes pleines.

5. La diminution du nombre de passagers dans un dossier est considérée comme une annulation partielle. Tout supplément en résultant est toujours à la charge du titulaire du dossier.

6. Certains services peuvent être soumis à des pénalités différentes, qui seront communiquées lors de la réservation. Les mêmes montants devront être payés par ceux qui ne pourraient pas effectuer le voyage en raison d'une absence ou d'une irrégularité des documents de voyage personnels requis.
7. L'incapacité du voyageur à bénéficier du forfait touristique ne donne pas droit à un retrait sans pénalité, sauf pour les circonstances objectives vérifiables sur le lieu de la destination de vacances mentionnées au paragraphe 2 ou pour les cas mentionnés au paragraphe 1. Il est possible de se protéger contre le risque économique lié à l'annulation du contrat en souscrivant une assurance appropriée, sauf si celle-ci est obligatoire de la part du vendeur.
8. En cas de groupes constitués à l'avance, les pénalités de résiliation seront convenues spécifiquement au moment de la signature du contrat.
9. Les voyages incluant des vols réguliers à tarif spécial sont exclus des pénalités de résiliation mentionnées. Dans ces cas, les conditions relatives aux pénalités d'annulation sont dérogatoires et beaucoup plus restrictives, et sont indiquées lors de la cotation du forfait.
10. L'organisateur peut se retirer du contrat de forfait touristique et offrir au voyageur le remboursement intégral des paiements effectués pour le forfait, sans être tenu à verser une indemnité supplémentaire si :
    - le nombre de personnes inscrites au forfait est inférieur au minimum prévu par le contrat, et l'organisateur communique la résiliation au voyageur, par l'intermédiaire du vendeur, dans les délais fixés au contrat et au plus tard vingt jours avant le début du forfait pour les voyages de plus de six jours, sept jours avant pour les voyages de deux à six jours, ou quarante-huit heures avant pour les voyages de moins de deux jours ;
    - l'organisateur ne peut exécuter le contrat en raison de circonstances inévitables et extraordinaires et informe le voyageur sans délai injustifié avant le début du forfait.
11. L'organisateur procède à tous les remboursements prescrits conformément aux paragraphes 2 et 6 sans délai injustifié et en tout cas dans les 14 jours suivant la résiliation. Dans les cas susmentionnés, les contrats fonctionnellement liés conclus avec des tiers sont résiliés.
12. En cas de contrats négociés en dehors des locaux commerciaux, le voyageur a le droit de se retirer du contrat de forfait touristique dans un délai de cinq jours à compter de la date de conclusion du contrat ou de la date de réception des conditions contractuelles et des informations préliminaires si elle est ultérieure, sans pénalité et sans fournir de motif. En cas d'offres à des tarifs considérablement réduits par rapport aux offres concurrentes, le droit de rétractation est exclu. Dans ce dernier cas, le vendeur documente la variation de prix en soulignant adéquatement l'exclusion du droit de rétractation.

10. RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISATEUR POUR L'EXÉCUTION INEXACTE ET L'IMPOSSIBILITÉ SURVENUE PENDANT L'EXÉCUTION – OBLIGATIONS DU VOYAGEUR – RAPIDITÉ DE LA CONTESTATION

1. L'Organisateur est responsable de l'exécution des services touristiques prévus par le contrat de vente de forfait touristique, indépendamment du fait que ces services touristiques doivent être fournis par l'Organisateur lui-même, ses auxiliaires ou préposés agissant dans l'exercice de leurs fonctions, des tiers dont il se sert ou d'autres fournisseurs de services touristiques au sens de l'article 1228 du Code civil. (Art. 42 D. lgs. 21/05/2018 n.62).
2. Le voyageur, conformément aux obligations de bonne foi et de loyauté prévues aux articles 1175 et 1375 du Code civil, informe l'Organisateur, directement ou par l'intermédiaire du Vendeur, dans les meilleurs délais, compte tenu des circonstances du cas, de tout défaut de conformité constaté lors de l'exécution d'un service touristique prévu par le contrat de vente de forfait touristique.
   La communication de tout éventuel défaut de conformité doit être faite sans délai :
   - au numéro d'assistance/d'urgence 24h/24 de l'Organisateur indiqué dans les documents de voyage remis avant le départ ;
   - ou par l'intermédiaire du Vendeur, avec une communication écrite immédiate à l'adresse e-mail : resa@voyagemanie.fr ;
     L'Organisateur sera ainsi en mesure de connaître le problème à temps et d'y remédier. Les plaintes et demandes de remboursement ne seront pas acceptées au retour du voyage sans une communication préalable effectuée immédiatement après la survenance du ou des défauts de conformité susmentionnés.
3. Si l'un des services touristiques n'est pas exécuté conformément à ce qui a été convenu dans le contrat de vente de forfait touristique, l'Organisateur remédie au défaut de conformité, sauf si cela s'avère impossible ou excessivement onéreux, en tenant compte de l'ampleur du défaut de conformité et de la valeur des services touristiques concernés par le défaut. Si l'Organisateur ne remédie pas au défaut, le voyageur a droit à une réduction de prix ainsi qu'à l'indemnisation du dommage qu'il a subi en raison du défaut de conformité, sauf si l'organisateur prouve que le défaut de conformité est imputable au voyageur ou à un tiers étranger à la fourniture des services touristiques ou est de nature inévitable ou imprévisible ou dû à des circonstances extraordinaires et inévitables.
4. Sous réserve des exceptions ci-dessus, si l'Organisateur ne remédie pas au défaut de conformité dans un délai raisonnable fixé par le voyageur avec la contestation effectuée conformément au paragraphe 2, ce dernier peut remédier lui-même au défaut et demander le remboursement des dépenses nécessaires, raisonnables et documentées ; si l'Organisateur refuse de remédier au défaut de conformité ou s'il est nécessaire d'y remédier immédiatement, il n'est pas nécessaire que le voyageur précise un délai.
   Si un défaut de conformité constitue une inexécution non négligeable et que l'Organisateur n'y a pas remédié à la suite de la contestation rapide effectuée par le voyageur, en relation avec la durée et les caractéristiques du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat avec effet immédiat, ou demander – le cas échéant – une réduction de prix, sous réserve d'une éventuelle indemnisation du dommage.
   L'Organisateur, s'il se trouve après le départ dans l'impossibilité de fournir, pour quelque raison que ce soit, sauf pour un fait de son propre fait, une partie essentielle des services prévus par le contrat, devra prévoir des solutions alternatives adéquates pour la poursuite du voyage programmé ne comportant aucun coût de quelque nature que ce soit à la charge du voyageur, ou rembourser ce dernier dans la limite de la différence entre les prestations initialement prévues et celles effectuées.
   Le voyageur peut rejeter les solutions alternatives proposées uniquement si elles ne sont pas comparables à ce qui a été convenu dans le contrat ou si la réduction de prix accordée est inadéquate. Si aucune solution alternative n'est possible, ou si la solution proposée par l'organisateur est rejetée par le voyageur car non comparable à ce qui a été convenu dans le contrat ou parce que la réduction de prix accordée est inadéquate, l'Organisateur fournira, sans supplément de prix, un moyen de transport équivalent à celui initialement prévu pour le retour au lieu de départ ou au lieu différent éventuellement convenu, dans la mesure des disponibilités de moyens et de places, et le remboursera dans la mesure de la différence entre le coût des prestations prévues et celui des prestations effectuées jusqu'au moment du retour anticipé.

11. RESPONSABILITÉ DU VENDEUR

1. Le Vendeur est responsable de l'exécution du mandat qui lui est confié par le voyageur par le contrat de médiation de voyage, indépendamment du fait que la prestation soit fournie par le vendeur lui-même, par ses auxiliaires ou préposés lorsqu'ils agissent dans l'exercice de leurs fonctions, ou par des tiers dont il se sert, l'exécution des obligations contractées devant être appréciée en tenant compte de la diligence requise pour l'exercice de l'activité professionnelle correspondante (Art. 50).
2. Le Vendeur est responsable des erreurs dues à des défauts techniques dans le système de réservation qui lui sont imputables et, s'il a accepté d'organiser la réservation d'un forfait ou de services touristiques qui relèvent de services touristiques liés, des erreurs commises au cours du processus de réservation (Art. 51).
3. Le Vendeur n'est pas responsable des erreurs de réservation imputables au voyageur ou dues à des circonstances inévitables et extraordinaires (Art 51, § 2).

12. COMPORTEMENT DU VOYAGEUR PENDANT LE VOYAGE

1. Il est important, pour le bon déroulement du tour, que chaque voyageur respecte les règles de prudence et de diligence normales, ainsi que les règles spécifiques en vigueur dans les pays de destination du voyage et toutes les informations fournies par le guide/accompagnateur, en particulier la ponctualité et le respect des horaires de rendez-vous prévus pendant le cours du tour.
2. Il incombe exclusivement au voyageur de ne pas laisser des sacs ou objets (de valeur ou non) sans surveillance dans les espaces communs, y compris à l'intérieur du bus, afin d'éviter des surprises désagréables. Les objets de valeur dans la chambre doivent être placés dans les coffres-forts appropriés et, en leur absence, emportés avec soi.
3. Pendant les déplacements en bus ou autre moyen de transport, tous les voyageurs sont priés de ne pas se lever de leur place afin d'éviter de possibles chutes. Ils sont priés de ne pas quitter leur place dans le bus, de rester assis et de le faire uniquement lorsque le bus est complètement à l'arrêt et sur les indications de votre accompagnateur.
4. Dans les documents de voyage, un numéro d'assistance 24h/24 est toujours indiqué pour soutenir votre séjour à l'étranger et pendant la période de réalisation du tour. Ce numéro est fourni pour vous assister en cas de difficultés ou d'urgences avant de rencontrer votre accompagnateur ou en son absence, ou pour signaler d'éventuelles divergences de service sur place. Nous vous invitons donc à ne pas appeler le numéro fourni pour des utilités personnelles qui ne sont pas

strictement nécessaires ou urgentes (ex. commandes au bar, restaurants, magasins, demande de traduction pour des conversations à caractère personnel sur place, etc.).

13. CLASSIFICATION HÔTELIÈRE – TYPE DE CHAMBRES SIMPLES ET TRIPLES DANS LES TOURS

1. La classification officielle des établissements hôteliers est fournie sur le site web uniquement sur la base des indications expresses et formelles des autorités compétentes du pays dans lequel le service est fourni. En l'absence de classifications officielles reconnues par les autorités publiques compétentes des pays membres de l'UE auxquelles le service se réfère, l'organisateur se réserve le droit de fournir sa propre description de l'établissement d'accueil, permettant ainsi une évaluation et une acceptation subséquente de celui-ci par le voyageur.
2. Dans de nombreuses destinations en dehors de l'Italie, il n'existe pas de "classification officielle" par des autorités publiques compétentes ; par conséquent, il n'y a pas de règles communes sur ce à quoi s'attendre en termes de normes, d'espaces communs et de services des différents hôtels. Les classifications générales que l'on peut trouver sur divers sites commerciaux en ligne sont totalement arbitraires et dépourvues de tout lien avec des classifications officielles d'entités territoriales (comme c'est le cas en Italie, par exemple).
3. Sur le site www.voyagemanie.fr et dans les indications des hôtels, des descriptions de 3 * et/ou 4 * peuvent être indiquées uniquement comme une estimation des normes et des services des hôtels inclus dans nos tours, et l'estimation "en étoiles" est destinée à donner à nos clients une idée approximative de la norme de l'hôtel. L'hôtel, le standard des chambres et le niveau de service peuvent être jugés inférieurs aux attentes en fonction du niveau général des prix. Les chambres standard et les installations communes peuvent varier selon la localisation géographique, généralement plus élevées dans les grandes villes que dans les zones rurales.
4. Type de chambres simples : Le supplément pour chambre simple couvre l'ensemble du coût de la chambre imposé par l'hôtel. Il convient de faire une distinction entre le nombre de personnes occupant la chambre et le nombre de lits à l'intérieur de celle-ci. En payant le supplément pour chambre simple, l'utilisation exclusive de la chambre et des services privés annexés est garantie, mais pas la disposition ni le nombre de lits. Le nombre de lits présents dans la chambre est généralement (mais pas obligatoirement) de deux (double, matrimonial ou twin, lits séparés). On parle alors de chambre double à usage simple ou de chambre triple à usage simple. Le nombre et la disposition des lits sont à la seule discrétion de l'hôtel.
5. Type de chambres triples (appelées doubles avec un 3e lit supplémentaire) : Dans les hôtels utilisés dans tous les tours, il n'existe pas de vraies chambres triples. Il s'agit d'une chambre double standard avec l'ajout d'un lit amovible. Les dimensions de la chambre peuvent donc être réduites (le modèle utilisé et les dimensions peuvent être différentes de celles d'un lit traditionnel et varier d'un hôtel à l'autre : canapé-lit, canapé ou fauteuil-lit, lit pliant). Le type et les dimensions du lit supplémentaire utilisé sont à la discrétion de l'hôtel et ne peuvent en aucun cas être vérifiés à l'avance ou lors de la confirmation par l'Organisateur. **Par conséquent, ce type d'hébergement, bien que possible (et permettant une réduction compréhensible des frais de participation par personne), est fortement déconseillé. Pour un plus grand confort des occupants de la chambre et de l'adéquation des lits respectifs mis à disposition par l'hôtel, il est toujours préférable de loger 3 participants adultes dans une chambre double + une chambre simple.** En cas de choix d'une chambre double + 3e lit supplémentaire, aucune réclamation ou plainte ne sera acceptée sur place ni au retour du voyage en raison du peu ou pas de confort de la chambre et des lits constaté par les voyageurs.

14. SERVICES DE CONNECTION AU RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE MOBILE / INTERNET PENDANT LE VOYAGE

1. Le service de connexion au réseau téléphonique mobile/internet n'est jamais garanti pendant les tours. De nombreuses zones des pays que vous allez visiter peuvent ne pas avoir un signal de transmission/réception adéquat pendant tout le trajet ou seulement pour une partie de celui-ci. De nombreux établissements hôteliers peuvent avoir de mauvaises connexions à Internet ou aucune, ou n'être disponibles que moyennant des frais.
2. Si ces services sont essentiels et incontournables pour le voyageur, pour des raisons personnelles et/ou professionnelles, il est fortement déconseillé d'entreprendre le voyage. L'organisateur ne sera en aucun cas responsable de l'absence de service de connexion téléphonique mobile/internet dans les hôtels et pendant le tour en général.

15. MOBILITÉ RÉDUITE – PROBLÈMES DE SANTÉ

1. Tous nos tours ne sont pas adaptés aux personnes à mobilité réduite et ayant des problèmes de santé (communication obligatoire conformément au D.lgs. n. 62/2018).
2. En cas de problèmes alimentaires, d'intolérances, d'allergies et de l'utilisation d'instruments électromédicaux personnels, le voyageur est tenu d'informer par écrit, au moment de la réservation (champ : signalements et notes) ces difficultés afin de permettre à l'organisateur de signaler à temps au guide/accompagnateur, aux hôtels et restaurants utilisés pendant le tour ces problèmes et, si nécessaire, de déconseiller rapidement la réservation du voyage. Cependant, il est précisé qu'il n'est pas possible de garantir des régimes alimentaires spéciaux exclusivement dédiés (ex. régime végan, végétarien, crudivore, etc.) ni des procédures spécifiques pour la préparation des aliments dans les hôtels et restaurants utilisés pendant le voyage. En ce qui concerne les éventuels voyageurs ayant des problèmes de cœliaquie, il est communiqué qu'il n'est pas possible de garantir que, pendant les repas prévus dans le tour, les règles fondamentales de production/sommission d'aliments/boissons pour assurer l'absence totale de contaminations par le gluten soient respectées. Si de telles garanties sont nécessaires, dont le manque pourrait gravement nuire à leur état de santé, **il est fortement déconseillé de réserver et, donc, d'entreprendre le voyage.**

16. MODIFICATIONS OPÉRATIONNELLES DE L'ITINÉRAIRE / PROGRAMME DE VOYAGE

Compte tenu du large délai avec lequel les programmes en ligne contenant les informations relatives aux modalités d'utilisation des services sont publiés et mis en vente, il est noté que les horaires des différents services (points de rencontre, transferts et éventuels vols inclus dans le paquet) indiqués dans l'acceptation de la proposition de vente des services pourraient subir des modifications, étant soumis à une validation ultérieure. Pour chaque tour proposé, l'ordre des visites et des étapes journalières, pour des raisons opérationnelles imprévisibles au moment de la rédaction du programme et/ou de la vente du voyage, pourrait subir des modifications et des inversions, tout en maintenant intacts les services offerts. L'organisateur n'est en aucun cas responsable des services ou activités et engagements externes au voyage (comme l'achat de billets de concerts, événements sportifs et non, expositions, visites touristiques de divers types, et tout type de rendez-vous ou engagement personnel/professionnel) réservés de manière autonome par le voyageur et qui ne sont plus accessibles en raison des modifications du voyage.

17. IMPOSSIBILITÉ D'ATTEINDRE LE LIEU DE DÉPART DU VOYAGE/SÉJOUR - INTERRUPTION VOLONTAIRE - RENONCIATION À DES SERVICES - DOCUMENTS PERSONNELS NON VALIDES

Aucun remboursement n'est dû au voyageur qui se trouve dans l'impossibilité d'atteindre le lieu de départ du voyage acheté, pour des raisons étrangères à l'Organisateur (ex. annulations, retards et grèves des services de transport des compagnies aériennes, maritimes, transports ferroviaires ou routiers, cas fortuits et force majeure). Les services non utilisés ou utilisés seulement partiellement (ex. : nuitées, transferts, entrées, visites guidées et autres activités, repas) ne pourront pas être remboursés. Aucun remboursement n'est dû au voyageur qui renonce à poursuivre le voyage pendant son déroulement, ni au voyageur qui renonce même partiellement à effectuer une visite, une entrée, un repas/boisson ou tout autre service touristique prévu dans le tour, ni au voyageur qui ne peut pas effectuer le voyage en raison de l'absence, d'une invalidité ou d'une insuffisance des documents personnels requis pour l'expatriation et/ou l'entrée dans les pays à visiter. Il incombe à l'organisateur d'informer le voyageur des documents nécessaires pour effectuer un voyage, et il incombe au voyageur de vérifier leur validité.

18. RÉGIME DE RESPONSABILITÉ

L'Organisateur est responsable des dommages causés au voyageur en raison de l'inexécution totale ou partielle des prestations contractuellement dues, que celles-ci soient effectuées par lui-même ou par des tiers fournisseurs de services, à moins qu'il ne prouve que l'événement est dû à un fait du voyageur (y compris des initiatives prises de manière autonome par celui-ci au cours de l'exécution des services touristiques) ou à un fait d'un tiers à caractère imprévisible ou inévitable, à des circonstances étrangères à la fourniture des prestations prévues dans le contrat, à un cas fortuit, à une force majeure, ou à des circonstances que l'organisateur ne pouvait raisonnablement prévoir ou résoudre selon la diligence professionnelle.

19. LIMITES DE L'INDEMNISATION
Les indemnités prévues aux articles 43 et 46 du Code du Tourisme et les délais de prescription y afférents sont régis par ce qui y est prévu et, en tout état de cause, dans les limites établies par les Conventions Internationales régissant les prestations qui font l'objet du forfait touristique ainsi que par les articles 1783 et 1784 du code civil, à l'exception des dommages corporels non soumis à un plafond fixé.
a. Le droit à la réduction du prix ou à l'indemnisation des dommages en raison des modifications du contrat de vente du forfait touristique ou du forfait de remplacement se prescrit dans un délai de deux ans à compter de la date de retour du voyageur au lieu de départ.
b. Le droit à l'indemnisation des dommages corporels se prescrit dans un délai de trois ans à compter de la date de retour du voyageur au lieu de départ ou dans le délai plus long prévu pour l'indemnisation des dommages corporels par les dispositions régissant les services inclus dans le forfait.

20. OBLIGATION D'ASSISTANCE - POSSIBILITÉ DE CONTACTER L'ORGANISATEUR VIA LE VENDEUR
L'Organisateur fournit une assistance adéquate sans retard au voyageur en difficulté, même dans les circonstances mentionnées à l'article 42, paragraphe 7, en fournissant notamment les informations appropriées concernant les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, et en aidant le voyageur à effectuer des communications à distance et à trouver des services touristiques alternatifs. L'Organisateur peut exiger le paiement d'un coût raisonnable pour cette assistance si le problème est causé intentionnellement par le voyageur ou par sa faute, dans la limite des dépenses réellement engagées. Le voyageur, conformément à l'article 44, paragraphe 1, D. Lgs. 62/2018, peut adresser des messages, demandes ou réclamations concernant l'exécution du forfait directement au Vendeur par lequel il l'a acheté, qui, à son tour, transmettra rapidement ces messages, demandes ou réclamations à l'Organisateur.

21. ASSURANCE CONTRE LES FRAIS D'ANNULATION ET DE RAPATRIEMENT
Si elles ne sont pas expressément incluses dans le prix, il est possible et conseillé de souscrire, au moment de la réservation, auprès des bureaux de l'organisateur ou du vendeur, des polices d'assurance spéciales contre les frais résultant de l'annulation du forfait, des accidents et/ou maladies, couvrant également les frais de rapatriement et la perte et/ou les dommages aux bagages. Les droits découlant des contrats d'assurance doivent être exercés par le voyageur directement auprès des compagnies d'assurance signataires, aux conditions et selon les modalités prévues dans lesdites polices, comme exposé dans les conditions de police publiées dans les catalogues ou affichées dans les brochures mises à la disposition des Voyageurs au moment du départ.

22. OUTILS ALTERNATIFS DE RÉSOLUTION DES CONFLITS
Conformément à l'article 67 du Code du Tourisme, l'organisateur pourra proposer au voyageur sur son site internet ou sous d'autres formes – des modalités de résolution alternative des litiges survenus. Dans ce cas, l'organisateur indiquera le type de résolution alternative proposée et les effets que cette adhésion entraîne.

INFORMATIONS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE
Les voyageurs sont informés que leurs données personnelles, dont la communication est nécessaire pour permettre la conclusion et l'exécution du contrat de voyage, seront traitées de manière manuelle et/ou électronique dans le respect de la législation en vigueur. Le refus éventuel entraînera l'impossibilité de finaliser et d'exécuter le contrat. L'exercice des droits prévus par la législation en vigueur – par exemple : droit de demander l'accès aux données personnelles, la rectification ou la suppression de celles-ci, ou la limitation de leur traitement, ainsi que de s'opposer à leur traitement, en plus du droit à la portabilité des données ; le droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle – pourra être exercé auprès du responsable du traitement. Pour toute information complémentaire sur le traitement des données par l'organisateur, il est renvoyé à la section spécifique du site www.voyagemanie.fr contenant la Politique de Confidentialité. En tout état de cause, les voyageurs sont informés que les données personnelles pourront être communiquées à :
• des personnes auxquelles l'accès aux données est reconnu par des dispositions légales, réglementaires ou communautaires ;
• des pays étrangers pour lesquels il existe une décision d'adéquation de la part de la Commission européenne conformément à l'art. 45 et/ou des garanties adéquates selon l'art. 46 UE 2016/679, tels que spécifiquement : - Andorre ; - Argentine ; - Australie – PNR ; - Canada ; - Îles Féroé ; - Guernesey ; - Île de Man ; - Israël ; - Jersey ; - Nouvelle-Zélande ; - Suisse ; - Uruguay.
• des compagnies d'assurance et des tiers, y compris dans des pays hors UE, pour la gestion de la réservation du voyage (hôtels, compagnies aériennes, service opérationnel des ventes, back office, assistance, administration).
• des responsables externes et des personnes autorisées au traitement chargées de la gestion du dossier de voyage régulièrement mandatés et formés au traitement des données personnelles.
Pour les voyages vers des pays hors UE et en dehors de ceux mentionnés ci-dessus pour lesquels il existe une décision d'adéquation de la part de la Commission européenne conformément à l'art. 45 et/ou art. 46 du Règlement UE 2016/679, il est notifié que les voyageurs ne pourront pas exercer les droits prévus par le Règlement ni auprès du Responsable du Traitement, ni directement auprès des tiers (tels que, par exemple : hôteliers, transporteurs locaux, compagnies d'assurance locales, établissements de soins publics ou privés, etc.) puisque cette obligation de traitement et/ou de conservation des données selon les normes de l'Union européenne n'est pas prévue par les lois du pays d'accueil.
Conformément à l'art. 49, alinéa 1, lettre b, du RGPD 679/2016, le transfert ou un ensemble de transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale est autorisé si le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu entre la personne concernée et le responsable du traitement, ou à l'exécution de mesures précontractuelles adoptées à la demande de la personne concernée.
Informations conformément à l'art. 13 du D. Lgs. n. 196/03 (Code relatif à la protection des données personnelles) Le traitement des données personnelles est effectué à la fois sous forme papier et sous forme numérique, dans le plein respect du D. Lgs. 196/2003, pour les finalités de conclusion du contrat et pour l'exécution des prestations faisant partie du paquet touristique. La communication des données est nécessaire. Les données personnelles ne seront pas diffusées, mais communiquées uniquement aux fournisseurs de services composant le paquet touristique acheté. Les personnes concernées pourront à tout moment exercer les droits prévus par l'art. 7 du d.lgs. n. 196/03 en contactant Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s, responsable du traitement. Le responsable du traitement des données personnelles est Otto e Mezzo Viaggi S.r.l.s, Via Vincenzo Tittoni 25, 00066 Manziana Roma (Italie), représenté par son représentant légal pro tempore.

COMMUNICATION OBLIGATOIRE CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 17 DE LA LOI N° 38/2006.
"La loi italienne sanctionne par l'emprisonnement les crimes liés à la prostitution et à la pornographie juvénile, même s'ils sont commis à l'étranger."

FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE PAQUET TOURISTIQUE (Conformément au D. Lgs. 21/05/2018 n. 62)

La combinaison de services touristiques qui vous est proposée est un paquet au sens de la directive (UE) 2015/2302. Par conséquent, vous bénéficierez de tous les droits de l'UE applicables aux paquets. La société Otto e Mezzo Viaggi sera entièrement responsable de la bonne exécution du paquet dans son ensemble. De plus, comme le prévoit la loi, la société Otto e Mezzo Viaggi dispose d'une protection pour rembourser vos paiements et, si le transport est inclus dans le paquet, garantir votre rapatriement en cas d'insolvabilité. Pour plus d'informations sur les droits fondamentaux en vertu de la directive (UE) 2015/2302, consultez le lien suivant : https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302

En suivant l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits fondamentaux en vertu de la directive (UE) 2015/2302

1. Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le paquet avant la conclusion du contrat de paquet touristique.
2. Il y a toujours au moins un professionnel responsable de la bonne exécution de tous les services touristiques inclus dans le contrat.
3. Un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact seront communiqués aux voyageurs pour contacter l'organisateur ou l'agent de voyage.
4. Les voyageurs peuvent transférer le paquet à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement contre paiement de coûts supplémentaires.
5. Le prix du paquet ne peut être augmenté que si les coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix du carburant) et si cela est expressément prévu dans le contrat, et ce, au plus tard 20 jours avant le début du paquet. Si l'augmentation du prix est supérieure à 8 % du prix du paquet, le voyageur peut résilier 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 pertinents.
6. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans frais de résiliation et obtenir le remboursement intégral des paiements si l'un des éléments essentiels du paquet, autre que le prix, change de manière substantielle. Si, avant le début du paquet, le professionnel responsable du paquet annule celui-ci, les voyageurs ont la possibilité d'obtenir le remboursement et, le cas échéant, une indemnisation.
7. Les voyageurs peuvent, dans des circonstances exceptionnelles, résilier le contrat sans frais de résiliation avant le début du paquet, par exemple en cas de problèmes de sécurité graves dans la destination pouvant compromettre le paquet. De plus, les voyageurs peuvent à tout moment, avant le début du paquet, résilier le contrat contre paiement de frais de résiliation appropriés et justifiés.
8. Si, après le début du paquet, des éléments substantiels de celui-ci ne peuvent être fournis comme convenu, des solutions alternatives appropriées devront être offertes au voyageur, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans frais de résiliation si les services ne sont pas exécutés conformément à ce qui a été convenu et que cela affecte de manière significative l'exécution du paquet et que l'organisateur n'a pas remédié au problème.
9. Les voyageurs ont également droit à une réduction de prix et/ou à une indemnisation en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des services touristiques.
10. L'organisateur est tenu de fournir une assistance si le voyageur rencontre des difficultés.
11. Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le vendeur devient insolvable, les paiements seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le vendeur devient insolvable après le début du paquet et si le transport est inclus, le rapatriement des voyageurs est garanti. Otto e Mezzo Viaggi a souscrit une protection en cas d'insolvabilité auprès de la Soc. Coop. à r.l. à Mutualité Prévalente conformément à la L. 115/2015 et mod. des articles 50 et 51 du D.lgs. 79/2011. [l'entité responsable de la protection en cas d'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurances]. Les voyageurs peuvent contacter cette entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente (informations de contact, y compris nom, adresse géographique, e-mail et numéro de téléphone) en cas de refus de services en raison de l'insolvabilité de l'organisateur.