

Conditions générales de vente Via Nostra



Le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 (articles 95 à 103) fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Nous le tenons à votre disposition sur simple demande ou sur notre site www.via-nostra.fr

Les conditions générales de vente Via Nostra s'appliquent à tous nos voyages. Elles peuvent être complétées ou corrigées par d'éventuelles conditions particulières mentionnées dans les programmes de notre catalogue, de notre site internet et/ou de nos brochures détaillées. Dans ce cas, ce sont les conditions particulières qui priment. Toute inscription à un voyage Via Nostra implique la connaissance et l'acceptation des conditions générales de vente développées dans cette page.

Au moment où nos voyages sont mis en ligne sur le site internet ou publiés dans notre catalogue et/ou nos brochures, les caractéristiques, les conditions réelles, pratiques et économiques du déroulement du voyage ne peuvent être considérées comme définitives. Seuls les prix et conditions en vigueur à 35 jours de la date de départ du voyage engageant contractuellement Via Nostra sur l'ensemble des prestations fournies.

Aptitude et régimes alimentaires :

Sauf mention particulière, les voyages de Via Nostra sont accessibles à tous et n'exigent aucune aptitude physique particulière. Cependant, organisés le plus souvent sous forme de circuits itinérants et de visites à pied de sites et de monuments, ils s'adressent à des personnes en bonne condition physique et pouvant marcher sans difficulté. Via Nostra demande à ses voyageurs de l'informer de tout problème de santé pouvant occasionner une gêne lors du voyage et ce, dès l'inscription. Les personnes souffrant d'un handicap sont les bienvenues si elles sont assistées par un accompagnant tout au long du voyage. La charge de les aider pour leurs déplacements et dans les actes de la vie quotidienne ne peut être assumée ni par le conférencier, ni par les autres voyageurs du groupe. Elles ne pourront bénéficier de l'ensemble des prestations prévues au programme que dans la limite de leurs aptitudes sans pouvoir prétendre à aucun dédommagement pour les visites auxquelles elles n'auraient pu participer du fait de leur handicap. Malgré tous nos efforts, nous ne pourrions garantir à nos voyageurs le respect de régimes alimentaires particuliers.

Formalités et bagages :

Le voyageur doit être en possession de papiers d'identité en cours de validité, visas et autres documents de douane et/ou de santé exigés par les autorités du ou des différents pays traversés durant le voyage. Via Nostra ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable et supporter les frais supplémentaires résultant du retard de la transmission des documents demandés par Via Nostra au voyageur, du refus ou retard dans la délivrance de ces documents par les autorités compétentes, non plus que de l'incapacité d'un voyageur à fournir les documents conformes requis aux autorités compétentes.

Pour les voyages en avion, le poids des bagages est généralement limité à 20 kg. Un supplément bagage pourra être demandé au voyageur dont les bagages excéderaient la franchise de poids.

Les bagages sont transportés aux risques et périls des voyageurs pendant la durée du voyage.

Inscription et paiement :

Toute inscription devra se faire par l'envoi d'un bulletin d'inscription daté et signé ou le remplissage de celui-ci dans nos locaux accompagné d'un acompte de 25 % du montant total du voyage. Une réservation effectuée par téléphone ne sera effective que dès réception du bulletin d'inscription accompagné de l'acompte.

Une confirmation d'inscription sera envoyée au participant avec les échéances de règlement ainsi qu'un document voyageur reprenant les informations pratiques relatives au voyage. Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 35 jours avant le départ même sans rappel de notre part. Dans le cas où celui-ci ne nous parviendrait pas en temps voulu, nous pourrions considérer l'inscription comme annulée aux conditions ordinaires d'annulation.

Pour les inscriptions à moins de 35 jours, le règlement intégral des prestations sera exigé.

Important : Via Nostra n'accuse pas réception des paiements.

Le paiement de l'acompte ou de la totalité du prix du voyage conformément aux termes de votre facture atteste votre acceptation du programme et des prestations du voyage auquel vous allez participer, ainsi que de nos conditions particulières et générales.

Conditions de réalisation :

Nombre de participants – Les tarifs de nos voyages sont calculés à une date précise suivant des conditions économiques en vigueur et sur la base d'un nombre minimum de personnes. Nos groupes sont limités, sauf mention contraire, à 22 personnes. En cas de dépassement exceptionnel de ce nombre, une indemnité, calculée sur l'amortissement des frais du conférencier et des transports locaux, sera versée aux voyageurs inscrits au moment du départ. En cas de participation insuffisante nous serons dans l'obligation d'annuler le voyage. Les participants auront alors le choix de se reporter sans frais sur un autre voyage ou de se faire rembourser les sommes versées sans autre indemnité. Nous pourrions aussi choisir de maintenir le voyage moyennant un supplément calculé au moment.

Modifications éventuelles de programme et éléments techniques – Les horaires, les itinéraires, les hôtels et les compagnies aériennes mentionnés dans les programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés. La réalisation technique d'un voyage exige l'existence de contrats passés longtemps à l'avance avec de nombreux prestataires. Il est donc impossible de garantir qu'aucun impondérable technique ne viendra modifier les données initiales d'un programme. Pour des modifications survenant avant le départ (changement de jour de vol ayant une répercussion sur la durée du programme, changement d'horaires imposé par une compagnie aérienne), le voyageur sera prévenu par courrier et pourra accepter ces changements sans possibilité de recourir contre eux ultérieurement ou bien demander un remboursement des sommes versées. Lorsque ces modifications ont lieu pendant le voyage, seules les prestations non fournies ou non remplacées seront remboursées. Le voyageur ne pourra prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités.

Les itinéraires et visites : Certaines contraintes indépendantes de notre volonté (modifications d'horaires des transports, conditions climatiques, fermeture occasionnelle des sites, visites soumises à horaires de rendez-vous, fêtes, jours fériés...) peuvent par ailleurs nous amener à modifier l'ordre des étapes ou le sens du circuit, voire à écourter, décaler ou annuler des visites.

Les hôtels : Pour chacun d'entre eux, nous vous indiquons leur catégorie selon les normes locales. Ces hôtels peuvent être remplacés par des établissements de même catégorie sans que cette modification ouvre droit à un quelconque dédommagement. En cas de changement de catégorie : si vous êtes logé dans un hôtel de catégorie supérieure à celle prévue, nous prenons cette différence à notre charge ; si vous êtes logé dans un hôtel d'une catégorie inférieure, nous vous remboursons dès votre retour la différence de prix entre les deux établissements, sur la base des tarifs qui nous sont facturés par nos prestataires, sans qu'aucun autre dédommagement puisse être exigé.

Compagnies aériennes : Via Nostra se réserve le droit de remplacer un transporteur aérien par un autre : cette modification est portée à la connaissance du voyageur au plus tard lors de l'envoi de la convocation à l'aéroport. Certaines compagnies aériennes concluent entre elles des accords de partage (code share) qui visent à faire opérer certains vols indifféremment par l'une ou l'autre des compagnies, quelle que soit la compagnie initialement prévue. En général, ces accords impliquent que toutes les compagnies partie prenante offrent les mêmes garanties et la même qualité de service.

Cas de force majeure :

La responsabilité de Via Nostra ne pourra être ni recherchée ni engagée si, pour des raisons extérieures et indépendantes de sa volonté ou en cas de force majeure (conditions climatiques, risques sanitaire, événements politiques, changements ou retard dans les horaires de transport, grèves, embouteillages, pannes, escales imprévues...), elle était dans l'obligation d'annuler, de modifier ou d'interrompre ses programmes. En cas d'interruption d'un programme, les prestations consommées (transport aller/retour, pensions journalières...) sont dues, il ne pourra pas être fait de remboursement de l'intégralité du voyage.

Responsabilité :

Via Nostra agit en qualité d'intermédiaire entre le voyageur et les prestataires de service. Sa responsabilité ne saurait se substituer à la responsabilité de ses prestataires français ou étrangers.

Des modifications d'horaires, des retards d'avion indépendants de notre volonté peuvent survenir au retour. Via Nostra ne pourra être tenue responsable des frais occasionnés (repas, hôtel, modification de transport...) qui resteront à la charge du voyageur.

De même, Via Nostra ne peut être tenue pour responsable des dépenses imprévues qui peuvent résulter pour les participants d'événements fortuits indépendants de la volonté de Via Nostra et de leurs conséquences : intempéries, maladies, épidémies, grèves, quarantaines, mesures fiscales, décrets gouvernementaux, guerre...

En cas de dommages survenus lors d'activités non prévues au programme, la responsabilité de Via Nostra ne peut être engagée.

Premier et dernier jour :

Les horaires de vol ainsi que le type d'appareil, sous réserve de modification de dernière minute, ne seront confirmés qu'un mois avant la date du départ. Une convocation vous sera envoyée 15 jours avant votre départ. Via Nostra ne peut être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de cette absence d'information vis-à-vis du client.

La durée de nos voyages mentionnée dans nos programmes comprend le jour du départ et le jour du retour, quelque soit la durée et les horaires de départ et d'arrivée des transports. Vous pourrez partir à n'importe quelle heure de la journée c'est pourquoi ces deux premiers jours sont bien souvent réservés au transport. En aucun cas des modifications d'horaires, même en dernière minute, au cours du voyage ou lors de son retour, ou des horaires d'arrivée ou de départ matinaux ou tardifs ne pourront être recevables pour justifier une annulation sans frais ou motiver une demande de dédommagement ou de remboursement des frais qu'ils ont occasionnés.

Calcul des prix :

La révision des prix – Les prix de nos forfaits ont été établis sur la base d'un nombre de participants payants généralement fixé à un minimum de 15 personnes. Ils sont calculés en fonction de données économiques susceptibles de varier entre leur date d'établissement et celle du départ du voyage, comme les tarifs aériens et hôteliers, les droits de visite, le prix des carburants, la parité des devises avec l'Euro, les redevances et taxes diverses... Toute modification de ces conditions peut entraîner un changement de prix, tant à la hausse qu'à la baisse, qui interviendra au plus tard 21 jours avant la date de départ. Via Nostra vous enverra une lettre expliquant le motif de la hausse et son montant, et vous informant que vous pouvez soit accepter cette augmentation soit renoncer sans frais à votre participation au voyage. En cas d'absence de réponse dans un délai de 8 jours, tout voyageur inscrit est réputé accepter le nouveau prix.

Le détail des forfaits – Nos prix comprennent, sauf mention contraire, les transports aller-retour depuis Toulouse ou une autre ville, les transferts et transports durant le circuit selon indication, les visites mentionnées au programme, l'accompagnement culturel d'un conférencier et si nécessaire de guides locaux, le logement en catégorie notifiée dans le programme et les repas mentionnés dans le programme, les taxes locales et services, les frais de dossier et d'inscription.

Nos prix ne comprennent pas, sauf mention contraire, l'obtention des visas si nécessaire, les boissons et toutes dépenses personnelles, les repas non mentionnés au programme, les taxes d'aéroport, les excursions ou spectacles mentionnés « facultatif », les pourboires d'usage aux guides et chauffeur et les assurances assistance-rapatriement et annulation-perte de bagages.

Taxes d'aéroport et de frontières :

Taxes d'aéroport – Les montants des taxes d'aéroport mentionnés dans le catalogue ou le site internet sont donnés à la date d'impression ou de mise à jour. Le tarif de ces taxes peut être modifié en cours d'année c'est pourquoi le voyageur en accepte par avance la répercussion éventuelle quelque soit la date où elle intervient.

Taxes de frontière, "d'entrée" ou "de sortie" – Certains pays imposent aux voyageurs des taxes supplémentaires de frontières ou d'aéroport qui sont collectées sur place. Ces taxes sont aléatoires et fluctuantes, c'est pourquoi nous ne les incluons pas dans nos forfaits. Vous devrez vous en acquitter sur place, au cas par cas. Pour les plus importantes, et dans la mesure où nous en avons connaissance, nous vous indiquons leur montant approximatif.

Réservation d'options

Les options offertes pour certains voyages (chambre individuelle, voyage sans transport international, pré-acheminement, vols en classe affaires, extensions...) doivent être impérativement réservées et réglées lors de l'inscription. Elles ne peuvent pas être annulées ni modifiées sans frais. Ces frais seront étudiés pour chaque situation. Il est possible nous ne soyons pas en mesure de vous fournir une option demandée : celle-ci vous serait dans ce cas immédiatement remboursée. L'impossibilité de bénéficier d'une option demandée ne peut être un motif d'annulation sans frais du voyage.

Chambre individuelle :

Il vous est possible de demander une chambre individuelle mais cette prestation entraîne un supplément de prix. Il est important de savoir que ces chambres pour personne seule sont généralement assez petites et moins confortables que les chambres pour deux personnes. Ce choix devra être formulé dès votre inscription.

Cette option n'est pas obligatoire pour les personnes voyageant seules mais l'inscription d'une personne seule peut parfois entraîner l'attribution d'une chambre individuelle (si personne ne peut partager une chambre avec elle) et justifier la facturation d'un supplément chambre individuelle.

Modifications des prestations en cours de voyage

Tout demande de modification de prestation en cours de voyage (chambre individuelle, participation à une option facultative...) entraîne un supplément payable immédiatement par carte bancaire.

Assurances :

Nos forfaits, sauf mention contraire, n'incluent pas les assurances assistance-rapatriement et annulation-perte de bagages. Elles sont facultatives. Lors de votre inscription, Via Nostra vous proposera de souscrire ces assurances facultatives auprès de TMS Contact. Les détails des contrats pourront vous être communiqués sur simple demande. En cas de souscription, un contrat vous sera automatiquement adressé avec la confirmation de votre inscription.

Les voyageurs qui ne souscrivent pas l'assurance assistance-rapatriement dérogent Via Nostra de toute responsabilité en cas de nécessité d'assistance médicale ou de rapatriement au cours du voyage pour eux-mêmes et toutes les personnes inscrites sur le même dossier.

Annulation :

Toute annulation de votre part devra nous être notifiée par téléphone ou par email puis par lettre recommandée dans les plus brefs délais.

Les frais d'annulation retenus sur les versements effectués sont calculés suivant le nombre de jours restant entre la date d'annulation et la date de départ et en pourcentage sur le prix total du voyage comme suit :

- au-delà de 35 jours avant le départ : 75 Euros de frais de dossier
- entre 35 et 21 jours : 25 % du prix total du voyage
- entre 20 et 8 jours : 50 % du prix total du voyage
- entre 7 et 2 jours : 80 % du prix total du voyage
- moins de 2 jours : 100 % du prix total du voyage

Certaines prestations comprises dans nos voyages tels que certains billets d'avion et hôtels, tous les billets de spectacles musicaux, de théâtre ou d'expositions ne seront pas remboursés après le paiement de l'acompte. La fiche pratique du voyage envoyée sur demande en portera la mention.

Lorsque deux personnes sont inscrites ensemble dans une chambre double et que l'une d'entre elle annule son voyage, la personne restante doit s'acquitter du supplément chambre individuelle. Les frais de visa et d'assurance engagés ne sont pas remboursables. L'assurance annulation, si elle a été souscrite, peut couvrir ces frais.

Annulation de voyage par Via Nostra :

Nos voyages sont réalisables à partir d'un nombre minimum de 15 participants, sauf mention contraire. L'annulation du voyage du fait d'un nombre insuffisant de participants intervient au plus tard 21 jours avant le départ. En ce cas, le voyageur peut reporter son inscription sur le même circuit à une date ultérieure ou sur un autre voyage, laisser les sommes versées en compte d'attente, ou se faire rembourser le montant intégral des sommes versées sans aucune indemnité de part et d'autre. En aucun cas Via Nostra ne pourra prendre à sa charge les éventuels frais annexes déjà engagés par le voyageur type hôtel ou transports.

Interruption de voyage du fait du client :

Un voyage interrompu en cours de route pour quelle raison que ce soit ne donnera droit à aucun remboursement.

L'inscription à un voyage suppose l'acceptation du programme, de sa durée et de ses prestations. Si le participant ne se présente pas au départ ou renonce, pour quelque motif que ce soit, à des services inclus dans le programme auquel il a souscrit, il ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Réclamations

Toute réclamation de défaillance doit être notifiée à Via Nostra dans les meilleurs délais par courrier. Nous nous engageons alors à répondre dans un délai de 10 jours.

Toute plainte concernant un problème de bagages doit être immédiatement déposée auprès du transporteur lui-même. Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de perte, détérioration ou destruction des bagages, et de retard de livraison de ces derniers.

Clause de l'ami commun

Pour toute contestation qui s'élèverait entre les souscripteurs à un voyage et Via Nostra relativement à l'interprétation ou à l'exécution des conditions générales et particulières de ce voyage, les souscripteurs s'engagent à soumettre leur différend, préalablement à toute instance judiciaire (ou arbitrale), à des conciliateurs, chacune des parties en désignant un, sauf le cas où elles se mettraient d'accord sur un conciliateur unique. Ce ou ces conciliateurs s'efforceront de régler les difficultés qui leur seront soumises et de faire accepter par les parties une solution amiable dans un délai maximum de deux mois à compter de leur désignation. À défaut de parvenir à un accord, les tribunaux du lieu du siège de Via Nostra seront seuls compétents.