

## EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. AYA Désirs du Monde a souscrit auprès de la compagnie Hiscox un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 forfait. 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 si 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 prestations 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. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ (l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32015L2302&from=ET>



## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions, décrivent, les modalités de vente de ses produits touristiques par : KTS TOURISME ET VOYAGE, sous la marque AYA, KTS Tourisme et Voyages 47-49 Rue des Mathurins 75008 Paris. IM 075100068. Garantie financière APST)15 avenue Carnot 75017 Paris. Elles s'appliquent aussi bien au client final.

### 1. INFORMATION PREALABLE

Les présentes conditions particulières complètent les informations précontractuelles reçues par le voyageur avant la conclusion de son contrat sous forme de devis, proposition ou programme, conformément aux articles R.211-3, R.211-4 du Code du Tourisme. Les informations précontractuelles font partie intégrante du contrat conclu mais, d'un commun accord entre le Voyageur et KTS Tourisme et Voyages, peuvent faire l'objet de modifications avant la conclusion du contrat sur les points suivants (transport, hébergement, horaires, escales, itinéraires, etc. au sens de l'article R.211-4-1°), le prix, le nombre de personnes requis pour la réalisation du voyage (minimum de participant) et les frais d'annulation. Toute modification sera communiquée au voyageur avant la conclusion du contrat par tout moyen clair et compréhensible, notamment par l'envoi d'un email à l'adresse communiquée par le voyageur, modifiant les éléments du descriptif. Si l'une quelconque des clauses présentes Conditions était ou devenait illicite, nulle ou sans objet au regard de la réglementation en vigueur ou d'une décision de justice définitive, elle serait déclarée non-écrite et les autres dispositions demeureront licites et opposables aux parties (le voyageur).

### 2. PRIX

Les prix présentés dans nos brochures sont des prix à titre définitifs donnés à titre d'exemples et sont établis aux dates d'impression des brochures. Les taux de change des devises retenues pour certains achats et les coûts de transports en vigueur à cette date sont utilisés pour l'établissement de nos prix définitifs. Le prix précis des prestations vous sera communiqué dans notre préalable personnalisée et/ou votre bulletin d'inscription. Le taux de change retenu pour le calcul précis du prix de ses prestations sera le taux à la date précisée dans cette offre préalable et/ou le bulletin d'inscription. A défaut de précision, le taux sera celui à la date figurant ci-dessus. Ces prix et ces conditions au départ de Paris ou de province sont applicables à tous les voyageurs à l'exclusion de tous les voyageurs de groupes constitués.

#### 2.1 Nos prix comprennent :

- Le transport aérien sur vols réguliers, affrétés ou low cost, en classe économique, lorsqu'ils sont mentionnés.
- Les repas à bord des avions sur les vols long-courriers réguliers.
- Les transferts entre les aéroports et les hôtels, lorsqu'ils sont mentionnés.
- Le logement dans les établissements choisis en chambre double avec, selon le cas, le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète, boissons non comprises ou la formule tout compris.
- Pendant les circuits, le transport en autocar, minibus ou 4x4 selon le cas, les services d'un guide accompagnateur ou de guides locaux parlant français, sauf exception précisée dans l'offre ; les taxes et surcharges aériennes incluses dans les prix publiés et susceptibles de modifications ; un carnet de voyage selon le produit retenu et avec prestation précisée dans cette offre préalable et/ou le bulletin d'inscription.
- Pour toute croisière : les taxes portuaires.

#### 2.2 Nos prix ne comprennent pas :

- Les taxes de sortie payables à l'aéroport avant le vol retour.
- Les frais de visa.
- Les frais d'hébergement, de repas et de changement d'aéroport à Paris ou à l'étranger pour les passagers en transit.
- Les prestations non prévues dans nos programmes et indiquées sur chacun de nos circuits à la rubrique « le prix comprend, le prix ne comprend pas » (exemple excursions non mentionnées au programme, les dépenses personnelles, les pourboires si non mentionnés, les assurances...).

#### 2.3 Révision des prix :

Les prix indiqués dans nos brochures/programmes sont exprimés en TTC et en Euros ; ils sont établis, en fonction notamment des données économiques suivantes :

- Le coût du transport lié comme le coût du carburant ou tout autre énergie.
- Redevances et taxes attachées, aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports, aéroports et taxes touristiques.
- Taux de change en rapport avec le contrat pour les devises entrant dans la composition du prix de revient.

Ces données retenues sont celles observées à la date d'établissement des brochures / programmes qui figure en introduction aux présentes conditions particulières de vente, ou à la date de l'offre précontractuelle ou du contrat de voyage. KTS tourisme et Voyages se réserve le droit de modifier les prix des brochures, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L.211-12 du Code du Tourisme, selon les modalités suivantes : variations du cours des devises, prestations à prix définitifs selon la date de départ et les prestations retenues ; si la fluctuation du cours des devises entre la date d'établissement des prix présentés (établi au 01 juillet 2023) dans nos brochures ou la date du cours retenu (établi au 01 juillet 2023 sur un taux du dollars sur certains produits à \$ = 0,95€) pour l'établissement de notre offre personnalisée ou dans votre contrat de voyage (voir le premier du présent article) et le 20e jour précédant la date de départ venait à influencer sur le prix total du voyage, à la hausse ou à la baisse. La fluctuation des devises ne s'applique que sur la partie des prestations qui nous est facturée en devises. Variation du coût du transport (carburant) des taxes, des redevances : toute variation de ces données entre la date d'établissement des brochures (voir le premier paragraphe du présent article) et le 20e jour précédant la date de départ sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage tant à la hausse qu'à la baisse si les compagnies appliquent ces hausses de prix. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les voyageurs déjà inscrits seront avertis lettre recommandée avec accusé de réception justifiant les coûts. En cas de majoration supérieure à 8 %, le voyageur sera informé des répercussions sur le prix total, de choix entre la résolution du contrat ou sa continuation, du délai raisonnable pendant lequel exercer son choix et des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé. Au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

### 3. INSCRIPTION ET PaiEMENT

#### 3.1 Modalités d'inscription

En ligne : le client est invité à renseigner ses nom-prénom-adresse électronique -numéro de téléphone. Après avoir sélectionné un produit, il procédera à la validation de sa commande et à son paiement par carte bancaire. Par téléphone : le dossier du client est créé en ligne par le conseiller voyage et réglé par la communication du numéro de la carte proposée pour le pour le paiement, par chèque, prélèvement ou virement. Après vérifications et paiement, les coordonnées de la carte sont immédiatement détruites. Le client reçoit la confirmation de son contrat et sa facture par mail.

#### 3.2 Paiement

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, le voyageur doit verser au moment de l'inscription une somme de 20%, hors assurance et frais de dossier payable à 100% au moment du paiement de lacompte. Sauf disposition contraire des conditions particulières, le paiement du solde intervient à 60 jours avant la date de départ. Le client aura la possibilité d'un règlement jusqu'à 10 fois sans frais après paiement de lacompte sur la base d'un dossier à 60 jours du départ. Le client peut régler son achat par carte bancaire, chèque sauf achat à moins de 60 jours (uniquement par carte bancaire ou virement). Le voyageur n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir d'une annulation sans frais et devra s'acquitter des frais prévus à l'article 19. Pour les inscriptions intervenant moins de 60 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix du voyage est exigé lors de l'inscription. Une prise d'option sur un voyage ou un séjour, garantie une disponibilité. A certaines périodes, des offres spéciales ou réductions, KTS Tourisme et Voyages proposent les tarifs les plus avantageux disponibles au moment de l'impression des brochures / programmes. En aucun cas le client ne pourra réclamer un remboursement s'il a connaissance sur place de tarifs plus avantageux pratiqués par d'autres opérateurs ou le prestataire lui-même pour une prestation identique aux mêmes dates.

#### 3.3 Demandes particulières du voyageur

Le voyageur peut adresser à l'organisateur une demande spéciale ou exprimer un besoin particulier concernant son voyage, son séjour ou son transport : repas spécial, personne handicapée ou à mobilité réduite, enfant et bébé, la demande sera traitée au cas par cas et peut générer des frais qui seront communiqués au Voyageur avant validation de sa demande ; la demande ne sera validée qu'après confirmation et acceptation de KTS Tourisme et Voyages et/ou le transporteur aérien. Toute demande d'assistance doit impérativement être signalée à l'Agence (expl : Handicap, maladie, corpulence, grand âge, etc) au plus tard 7 jours avant le départ et en tout état de cause avant l'achat/l'émission des billets de transport.

### 4. DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au

jour de retour et en nombre de nuit dans le ou les hébergements lorsque le logement est prévu. Il est possible que la première et/ou dernière nuit et que la première et / ou dernière journée soit entièrement consacrée au transport. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient, dans la majorité des pays, que les chambres doivent être libérées à partir de 10 ou 12h et ne peuvent être occupées qu'à partir de 14 ou 15h. Les séjours - Circuits sont calculés sur un nombre nuits et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal en fonction des horaires communiqués par la/ les compagnie(s) aérien(ne)s. Il est recommandé de ne pas prévoir obligations professionnelles et /ou des temps de transit/correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain, plus particulièrement pour les vols affrétés, low cost (qui peuvent être plus régulièrement sujets à des modifications de plan de vol).

## 5. TRANSPORT AERIEN

Les horaires et /ou les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression des brochures / programmes. Si communiqués, les horaires sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués au Voyageur en temps utile avant le départ, lors de l'envoi des documents nécessaires au voyage, mais demeurent cependant susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ. Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs groupes ou individuels en classe de réservation spécifique, applicables jusqu'à 120 jours avant la date de départ, en fonction des transporteurs et de leur gestion des vols, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible, auquel cas nous pouvons être amenés à proposer des places supplémentaires dans des classes de réservations différentes moyennant un supplément. Ce supplément vous serait communiqué lors de la confirmation des places à moins de 120 jours avant la date de départ.

Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, un supplément pour le transfert différé lui sera facturé, dont le montant peut varier en fonction des horaires d'arrivée et/ou de départ du vol choisi. Le vol de retour, dans certains cas, ne peut être changé. L'abandon du billet retour pour emprunter un autre vol implique alors le règlement intégral du prix de ce billet au tarif officiel. La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarter pas la possibilité d'une ou plusieurs escales effectuées au cours du voyage par ce même avion. Un changement d'aéroport peut se produire à l'aller ou au retour sur Paris (entre Orly et Roissy) ; sauf dans les cas de post-acheminement réservés par nos soins, nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification, si cette dernière résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables. Les voyageurs voyageant selon une formule individuelle doivent confirmer eux-mêmes leur vol retour auprès de la compagnie aérienne, au moins 72 heures avant. Enfin, les vols charters et low cost ne bénéficient d'aucune attribution préalable de sièges ni de repas spéciaux. Leurs horaires sont généralement confirmés une semaine avant le départ. Lorsque le pré/post-acheminement a été acheté directement par le voyageur, l'organisateur décline toute responsabilité en cas de retard ou annulation ayant des conséquences sur l'exécution du voyage objet du contrat. Les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les compagnies ayant des services et une notoriété comparable.

## 6. VENTE D'UN TARIF AERIEN A LA CARTE ET/OU A CONDITIONS RESTRICTIVES

Dans le cadre d'une réservation de vol, si le voyageur opte pour un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives (tarif public ou offres promotionnelles), il se verra confirmer ce choix au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat / facture. Certains tarifs aériens n'incluent pas des frais de bagage en soute ; si le voyageur opte pour ce tarif, ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture dans ce cas, tout éventuel supplément lié à la prise en charge de bagage en soute sera à la charge exclusive du voyageur, directement auprès du transporteur, au moment de l'enregistrement. Toute annulation d'un dossier contenant un tarif aérien à la carte à conditions de validité restrictives fera l'objet de frais d'annulation selon le barème indiqué sous la rubrique à l'article n°19.

## 7. REMBOURSEMENT DES TAXES AERIENNES

En cas de non-utilisation du billet d'avion pour quelque cause que ce soit, une partie des taxes aéroportuaires sont remboursables au Voyageur sur sa demande dans un délai de 30 jours.

## 8. PRÉ ET POST-ACHEMINEMENT

Tous nos tarifs sont indiqués au départ de Paris. Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les ions mentionnées dans nos brochures (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy, Massy(Orly) ou Bruxelles exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du voyageur. La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur. Pour les départs des villes de province, la connexion entre le pré/post-acheminement intégré dans e forfait de base et le vol vers/ depuis la destination finale existe au moment de l'impression des brochures. Si au moment de la réservation, la connexion n'existe plus ou oblige le voyageur de passer une nuit dans la ville de connexion entre deux vols, cette nuit serait à la charge du voyageur.

## 9. MINIMUM DE PRESTATIONS

Le minimum de prestation sont indiqués sur chaque programme.

## 10. CHAMBRES ET CABINES

Les chambres et cabines individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, sont souvent moins bien situées, de dimensions plus modestes et proposées généralement en nombre limité. Dans les hôtels ou bateaux du monde entier, il n'existe pas de véritables chambres ou cabines triples. Ce sont en général des chambres ou cabines doubles dans lesquelles on ajoute un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire), l'espace s'en trouve donc réduit. Lorsque la chambre est équipée de deux lits doubles, la réservation d'une chambre triple ou quadruple implique de partager les lits existants. Aux Etats-Unis, un lit d'appoint (souvent un lit pliant au confort sommaire) peut être demandé moyennant un supplément à régler sur place de 20 à 25 USD par jour. Afin d'offrir au voyageur plus large choix d'hôtels, KTS Tourisme et Voyages propose une offre hôtelière dite « à la carte » et/ou à conditions restrictives, grâce à un accès à la base de données hôtelière qui regroupe les offres en temps réel. En cas de réservation sur cette base, les éventuelles offres des hôtels figurant dans nos brochures ne seront pas applicables. Ce choix sera confirmé au moment de la réservation et sur la confirmation de contrat/facture.

## 11. VUE MER

Selon la végétation ou la configuration de l'hôtel, les chambres orientées mer n'offrent pas nécessairement de vue sur la mer. Seule l'appellation « vue mer » offre cette garantie.

## 12. AUTOCARS/KILOMETRAGE

Dans le cadre de petits groupes, les autocars utilisés, bien que de bon confort, ne sont pas toujours climatisés. Les informations relatives aux distances kilométriques sont données à titre purement indicatif au vu des informations disponibles au moment de la parution de nos brochures/programmes.

## 13. REPAS

L'appellation « pension complète » comprend le logement, le petit déjeuner, le dé-

jeuner et le dîner.

• L'appellation « demi-pension » comprend le logement, le petit déjeuner et le dîner.  
 • En période de fin d'année, les hôtels facturent des suppléments pour les réveillons de Noël et du Nouvel An. Malgré ce supplément, ces repas ne peuvent être comparés aux réveillons tels que nous les concevons en France (réveillons aux normes locales). Ces prestations peuvent être fournies par le transporteur aérien et l'hôtel de séjour. En cas de séjour en demi-pension, à chaque nuit passée sur place correspondant à un petit déjeuner et un repas principal. En cas d'arrivée le matin sur le lieu de séjour et de départ (après- midi), aucun repas principal n'est par conséquent fourni le dernier jour. Dans le cadre d'un circuit, si le voyageur choisit un vol différent de celui du reste du groupe, son arrivée à destination peut se faire après le premier repas ou son départ avant le dernier repas du programme prévu. S'agissant d'un programme pour les voyageurs individuels regroupés, l'organisateur ne pourra dans ce cas assurer les repas différenciés.

## 14. ASSISTANCE A DESTINATION

Pour le bon déroulement de votre voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité à signaler dans les meilleurs délais sur place, vous bénéficiez à destination d'une assistance 7 jours /7 et 24 h/24, au coordonnées du contact précisé sur votre contrat de voyage et rappelé dans vos documents de voyage

## 15. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas - y compris les délais approximatifs d'obtention - et des renseignements sur les formalités sanitaires seront communiqués au Voyageur lors de l'offre personnalisée, d'après les informations disponibles auprès des autorités du pays de destination. KTS Tourisme et Voyages communique des informations destinées aux ressortissants membre d'un Etat UE ou hors UE (cf. art R.211-4, 6° : « information d'ordre général »). En aucun cas KTS Tourisme et Voyages ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des voyageurs qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé...) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets. Pour les voyageurs étrangers, vous devez vous rapprocher des autorités consulaires compétentes (ambassade ou consulat du pays de destination). Pour les voyages à destination des pays exigeants des autorisations de voyage de type ESTA (Etats-Unis) ou AVE (Canada), il serait utile d'indiquer que le client devra obtenir ces autorisations avant le départ et renvoyer aux sites web des autorités compétentes les liens devront consulter jusqu'au jour de leur départ : [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr) | [www.diplomatique.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/](http://www.diplomatique.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/) | [www.invs.santefr.com/solidarites-santegouvfr/](http://www.invs.santefr.com/solidarites-santegouvfr/) Et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane : [www.pastel.diplomatique.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html](http://www.pastel.diplomatique.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html)

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un voyageur de présenter des documents administratifs en règle quelle soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du voyageur ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du voyageur qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que KTS Tourisme et Voyages ne rembourse ni ne remplace la prestation.

## 16. RESPONSABILITE

KTS Tourisme et Voyages est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, naufrage de sable...), au sens de l'article L.211-17 du Code du Tourisme. En cas mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article 211-17 du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels ou dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts seront limités par le contrat à trois fois le prix total du voyage ou du séjour. En vertu de l'article L. 211-17 du Code précité, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans. La responsabilité de KTS Tourisme et Voyages ne pourra être mise en jeu pour toute non-conformité de prestation achetées à l'initiative du Voyageur et hors contrat de voyage. KTS Tourisme et Voyages dispose d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie HISCOX 19 rue Louis le Grand 75002 Paris sous le N°HARCPO077833.

## 17. RECLAMATIONS

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Toute défaillance constatée par le voyageur dans le déroulement du voyage et/ou du séjour doit, en fonction des circonstances et dans les meilleurs délais, faire l'objet d'un signalement de la part du voyageur auprès du point de contact fourni, représentants ou agents locaux. Toute réclamation postérieure au voyage doit être adressée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence ayant vendu les prestations, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Après avoir saisi le service Relations Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 18. CESSIION DU CONTRAT

Le Voyageur peut céder son contrat à un tiers. Le Voyageur doit impérativement informer KTS Tourisme et Voyages de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accusé réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage. Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession prévus à l'article 19 ci-dessus et correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques. En revanche, le Voyageur ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus à l'article 19 des présentes Conditions Particulières de Vente.

## 19. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE, MODIFICATION & ANNULATION

### 19.1 Conditions particulières de vente AVA

Un acompte est requis pour toute réservation :  
 • 30 % du montant TTC du dossier hors assurance.  
 • 100 % du montant des assurances optionnelles et frais de dossiers de 15€.

Le solde du dossier doit être payé au plus tard à d-45 jours avant la date de départ

### 19.2 Conditions particulières d'annulation AVA

ANNULATION DU FAIT DU VOYAGEUR : à plus de 30 jours\* : 30% du montant total du voyage (pour les départs de fin d'année 100% de frais d'annulation à partir de la date d'inscription)

De 30 à 21 jours\* : 50% du montant total du voyage

De 20 à 8 jours\* : 75% du montant total du voyage

A partir de 7 jours jusqu'au moment du départ\* : 100% du montant total du voyage

-Dans le cas de réservation sur un vol low cost ou un vol régulier non modifiable et non remboursable et cela quel que soit la date de modification ou d'annulation, les frais d'aérien seront appliqués à 100 %

-En cas de souscription de notre assurance optionnelle garantissant l'annulation, le montant de la prime d'assurance reste dû. Dans le cadre d'une annulation du fait du voyageur, les assurances optionnelles, les frais de visa, les frais de dossier de 15€ ne sont jamais remboursables quelles que soient la date et la cause de l'annulation (frais de visa non remboursables par l'assurance).

-Dans le cas d'une réservation en plus du programme à conditions restrictives : toute annulation de prestation entraînera 100% de frais sur la prestation. Le Voyageur en sera informé au moment de la réservation et sur la confirmation/facture.

ANNULATION DU FAIT D'UN A : le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité autre que le remboursement intégral de son voyage, si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de cas de force majeure, troubles politiques, grèves, ou liées à la possible insécurité des participants. De même, le voyageur ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour l'insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.

### 19.2 : MODIFICATION(S)

#### 19.2.1 : Modification du fait du voyageur

Toute demande de modification du fait du voyageur n'entraîne aucun frais de dossier dans les cas suivants :

-Augmentation du nombre de participants

-Remplacement de la formule de repas

Toute demande de modifications des éléments suivants : date de départ, acheminement, lieu de séjour, prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité après émission des billets internationaux, déroulement du programme, est considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle inscription. Les frais perçus sont ceux indiqués aux rubriques « frais de d'annulation du fait du voyageur », hors dossier incluant des prestations aériennes ou hôtelières à conditions restrictives (les frais de 100% seront appliqués).

#### 19.2.2 : Modification du fait d'AvA

Les noms des hôtels communiqués sur nos programmes peuvent être soumis à modification ; les noms définitifs seront communiqués à 7 jours du départ et seront ceux indiqués ou similaires. Le sens des Etapes et Escales des programmes peuvent être inversées, mais seront toutes effectuées.

#### 19.3 : Frais de cessions par personne et / ou frais de changement :

De titre, de nom et/ou prénom (orthographe incluse), civilité, auprès de toutes les compagnies aériennes. Le voyageur peut céder son contrat et doit en informer l'agent de voyage vendeur conformément aux dispositions précisées aux articles L211-11 et R211-7 du Code du Tourisme. Les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront les frais suivants :

-A plus de 60 jours du départ, 15% du montant du dossier et tous les frais déjà engagés liés à l'émission des billets et des frais de visas obtenus ou en cours d'obtention.

-De 60 jours à 8 jours avant la date de départ, tous les frais occasionnés par cette cession vous seront intégralement facturés (généralement : 100% de frais d'émission de billets, frais liés aux modifications hôtelières).

-A compter de 7 jours du départ jusqu'au jour du départ, aucune cession, aucun changement de titre, de nom et/ou de prénom (orthographe incluse), civilité, ou autre modification ne sera acceptée. Une telle demande sera traitée comme une annulation du fait du voyageur et une réinscription, les « frais d'annulation du fait du voyageur » s'appliqueront.

#### 19.4 : Frais de transport aérien : pré-post acheminement :

Toute modification de prénom et/ou nom (orthographe incluse), civilité, date ou numéro de vol ou annulation du fait du voyageur entraîne 100% de frais non remboursables.

#### 19.5 : Particularités

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane ne sont pas compris dans les pénalités telles que définies ci-dessus et ne peuvent en aucun cas être remboursés. Tout voyage écourté par un participant, toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne peut donner lieu à un remboursement ou avoir. Les annulations et modifications doivent impérativement être notifiées par écrit. Nous vous conseillons de souscrire une assurance qui dans les cas importants couvre les frais d'annulation.

## 20. REDUCTIONS POUR ENFANT

Nos programmes sont accessibles avec des enfants de 2 ans et plus sauf indication dans le descriptif programme ; Chaque programme bénéficie d'une réduction tarifaire spécifique ou non. Cette information est précisée sur chaque programme. Le mineur doit être accompagné d'un adulte ou personne détentrice de l'autorité parentale. Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les bébés de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant) ; si le bébé a plus de 2 ans au moment du retour la compagnie pourra appliquer un tarif aller-retour enfant si l'enfant a plus de 12 ans au moment du retour la compagnie pourra appliquer un tarif aller-retour Adulte.

## 21. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION ET DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

En vertu de l'article L221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Voyageur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple : [www.bloctel.gouv.fr/](http://www.bloctel.gouv.fr/)

## 22. DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la législation en vigueur, le Voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles que KTS Voyages et Tourisme peut être amené à recueillir pour l'exécution du contrat, ainsi que d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, le Voyageur doit adresser un courrier postal à l'adresse suivante : - KTS Service Marketing 39 rue de Ranelagh, 75016 PARIS - ou un courrier électronique à : [marketing@ktsvoyages.fr](mailto:marketing@ktsvoyages.fr). Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés soit via URL [www.cnll.fr](http://www.cnll.fr), soit via courrier postal (3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07)

## 23. ASSURANCES

KTS Tourisme et Voyages n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Voyageur de souscrire au moment de la commande un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation (résolution) et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Le voyageur a la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire Assurino. En cas de souscription d'un contrat, la police d'assurance est accessible, avant validation de la commande, par le lien hypertexte « conditions d'assurances » figurant sur le récapitulatif de la commande pour les achats en ligne, ou remise par l'agence.

Il appartient au Voyageur de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire. Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par l'organisateur et sans faute du Voyageur. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit. Si le Voyageur justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite il a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa souscription et à la condition qu'aucune garantie n'ait été mise en oeuvre et que l'on se trouve à plus de 30 jours du départ.

## KTS TOURISME ET VOYAGES

Le spécialiste des voyages sur mesure

SARL au capital de 167 700 € • RCS : B3406273100057 • Licence IM075100068 Garantie financière APST  
 RCP : HISCOX Contrat n° HA RCPO077833 • N° IATA : 20213211

