

LES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Version mise à jour le 12 octobre 2018

1. DEFINITIONS

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

1.1 « MIGRATOUR » ou « nous » : désigne la société Agence de Voyages MIGRATOUR. SARL au capital de 15000 euros (€), dont le siège social est au 5 avenue Georges Clémenceau – 43000 Le Puy en Velay, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés sous le n° 343 230 074 - N° TVA intracommunautaire : FR 23 343 230 074 / Code APE-NAF : 7911Z - Immatriculée au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 23 place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM043100007. Titulaire du contrat n° 110 224 160 souscrit auprès de la compagnie MMA 14 Bd Marie et Alexandre OYON, 72030 LE MANS CEDEX 09 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle. Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

L'agence MIGRATOUR est une agence de voyage franchisée HAVAS VOYAGES

1.2 « Compagnie Low Cost » ou « Low Cost » :

La liste des compagnies aériennes Low cost est disponible en nous contactant au 04 71 02 43 23.

1.3 « Forfait touristique » : Constitue un forfait touristique (au sens de l'article L 211-2 du Code du Tourisme), la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait,
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée,
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

1.4 « Partenaire » ou « Prestataire » désigne tous les fournisseurs de prestations y compris, notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les transporteurs maritimes, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances.

1.5 « Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le site, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service.

1.6 « Utilisateur » ou « vous » ou le « client » : désigne tout utilisateur du site qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par un Utilisateur.

2. CAPACITE

L'Utilisateur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins sur le site de MIGRATOUR.

Avertissement : Rappel des termes de l'article L 313-1 du Code Pénal : « L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375 000 € d'amende ».

3. COMMANDE/RESERVATION

3.1 Passation de commande

Vous pouvez réserver sur le site MIGRATOUR (ci-après le « Site »), accessible à l'adresse suivante www.autocars-migratour.fr, les prestations souhaitées. Cette commande est régie par les présentes conditions générales de vente détaillant le contenu de votre commande. MIGRATOUR vous transmettra par retour par courrier électronique, la confirmation de la commande reprenant les éléments essentiels

de celle-ci tels que l'identification du fournisseur du produit ou service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage. Ainsi en application des dispositions des articles L 211-1 II et R 211-3-1 du Code du Tourisme, la confirmation de commande qui vous sera adressée attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre MIGRATOUR et vous-même.

En l'absence de courrier électronique de confirmation retour émis par MIGRATOUR, la réservation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez-nous au 04 71 02 43 23.

Outre les éléments disponibles sur le site MIGRATOUR, vous trouverez à la fin des présentes conditions générales de vente les dispositions du Code du Tourisme qui s'appliquent aux activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjour (reproduction des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme).

Votre commande est régie par les conditions de vente qui sont en vigueur au moment de la passation de ladite commande. Les informations contenues sur le site MIGRATOUR, le devis, la proposition, constituent l'information préalable visée par l'article L 211-8 du Code du Tourisme. Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions de vente en votre nom et pour votre compte mais également au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, au moment de passer celle-ci. Vous reconnaissez également la nécessité de posséder un matériel ou moyen technique vous permettant d'imprimer les informations que MIGRATOUR vous envoie et relatives à votre commande (imprimante, ...).

3.2 Produits commandés

En cas de commande de plusieurs produits pour un seul voyage (par exemple avion + hôtel + location de voiture), il vous appartient de vérifier la cohérence des différents produits choisis : dates et heures d'arrivée et de départ, nombre de nuits et/ou de jours. En cas de commande de plusieurs billets de transport pour le même voyage, vérifiez notamment le décalage horaire, les temps de correspondance et les distances entre différentes gares, terminaux ou aéroports d'une même ville.

3.3 Disponibilité

La plupart des produits proposés sur ce site sont disponibles et réservables. Si un produit est indisponible, cela vous sera indiqué lors de votre demande. En période de vacances scolaires ou pour des départs proches, certains produits tels que les forfaits des tours opérateurs ne sont pas immédiatement disponibles et réservables et doivent faire l'objet d'une demande auprès des Prestataires.

Le numéro de votre carte de crédit doit nous être fourni en garantie de votre demande et une demande d'autorisation pour le montant à régler sera envoyée à votre banque. Vous ne serez débité que lors de la confirmation de votre voyage, laquelle intervient en général dans les 72 heures après la date de votre demande de réservation. Attention, des produits ou des tarifs disponibles lors d'une première visite sur le site ne le seront peut-être plus lors d'une visite ultérieure, même si vous avez sauvegardé votre demande (mon compte).

3.4 Modification

Toute demande de modification de votre commande devra être effectuée par téléphone auprès de MIGRATOUR au numéro suivant 04 71 02 43 23 qui aura été communiqué au client sur le courrier électronique de confirmation de sa commande. MIGRATOUR vous transmettra par retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande de modification et le montant des frais y afférant.

Après votre acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant, vous recevrez par courrier électronique une confirmation de la modification. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par MIGRATOUR, la modification n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation.

3.5 Annulation

L'annulation est génératrice de frais d'annulation à votre charge et variables selon la date d'annulation et le type de prestations commandées et qui sont précisés dans les présentes conditions de vente.

Toute demande d'annulation de votre commande devra être effectuée par écrit auprès de MIGRATOUR par email sur l'adresse agence@migratour.fr ou par courrier.

MIGRATOUR vous transmettra par retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande d'annulation et le montant des frais y afférant.

Après votre acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant vous recevrez par courrier électronique une confirmation d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par MIGRATOUR, l'annulation n'a pas été prise en compte. Il vous appartient donc dans tous les cas de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez-nous au 04 71 02 43 23.

4. PRIX

4.1 Prix : Tous les prix sont affichés en Euros payable de France.

Le prix total à régler reprenant les différents composants de votre commande, les frais de services mentionnés ci-après et les taxes applicables s'affichent lors de votre confirmation de commande. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par MIGRATOUR ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

4.2 Révision des prix : Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la commande. Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport lié notamment au coût du carburant, frais et taxes de transport (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...), taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.

Attention : Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, en cas de variation de ces données et notamment du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la Prestation correspondante.

La fluctuation du cours des devises est également susceptible d'engendrer une révision du prix des Prestations. Les devises susceptibles d'avoir une influence sur les prix sont notamment le dollar américain, et les

monnaies des pays dans lesquels des Prestations d'hébergement sont proposées. Au cours des 30 (trente) jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

4.3 Frais de services

Toute commande sur le site MIGRATOUR peut entraîner la perception par MIGRATOUR de frais de services, variables selon le type de prestations demandées et exprimés par personne ou par dossier qui s'ajoutent au prix des Prestations commandées. En cas d'annulation, les frais de service ne sont pas remboursables.

5. PAIEMENT

5.1 Modes de paiement : Vous devez effectuer votre règlement exclusivement par carte bancaire française (à l'exception de la carte American Express).

5.2 Conditions de règlement : Un paiement complet est exigé au moment de la commande pour toute commande à l'exception des commandes de Forfaits touristiques (voir ci-après). Le dossier n'est confirmé que lorsque le paiement est effectué par le client.

5.3 Paiement des voyages à forfait : Pour les commandes de voyages à forfait, l'Utilisateur peut, soit payer comptant au moment de la commande (aucun escompte n'est applicable) soit, pour les commandes effectuées plus de 35 (trente-cinq) jours avant le départ, l'Utilisateur a la possibilité de régler 30% (trente pour cent) du montant de la commande lors de la réservation et le solde du prix 35 (trente-cinq) jours avant la date de départ. A défaut il appartient au client de s'acquitter du solde en appelant le 04 71 02 43 23. Ainsi, pour les commandes passées moins de 35 (trente-cinq) jours avant le départ, l'intégralité du montant de la commande devra être réglée par l'utilisateur.

Le défaut de paiement du solde dans le délai imparti, est susceptible d'entraîner l'annulation de la commande du fait du client, ce dernier restant redevable des frais d'annulation. Dans tous les cas, n'est pas considérée comme libératoire de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu.

5.4 Paiement des compagnies aériennes Low Cost :

Pour toute commande de billet d'avion auprès de certaines compagnies aériennes dites «

Low Cost » la carte de l'Utilisateur sera débitée deux fois, l'une directement par la compagnie aérienne pour le montant du billet de transport et l'autre par MIGRATOUR pour le montant des frais de services applicables.

5.5 Défaut de paiement / annulation :

A défaut de paiement intégral dans les délais prévus, MIGRATOUR est en droit d'annuler la commande effectuée par l'Utilisateur. Avant réception du paiement complet, MIGRATOUR n'est pas tenue d'émettre un quelconque titre de transport, billet ou voucher. Le client est averti de l'éventuel échec de la transaction bancaire au cours de l'acte d'achat en ligne. Il est alors invité à régler en contactant le 04 71 02 43 23.

Le non-respect par l'Utilisateur des conditions de paiement sera considéré par MIGRATOUR comme une annulation demandée par l'Utilisateur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'Utilisateur.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, MIGRATOUR se réserve le droit d'effectuer des vérifications aléatoires et de demander à l'Utilisateur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

Des pénalités de retard d'un montant égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage est applicable de plein droit au montant impayé au-delà de la date de paiement prévue.

6. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

6.1 Formalités

Pour les ressortissants non français, il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès des autorités concernées (Consulat, Ambassade, ...), en tenant compte de sa nationalité, les différentes formalités de police, de douane et de santé, pour son voyage, y compris les escales et les transits et de s'y conformer. Nous l'invitons à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr

Si l'Utilisateur et/ou les personnes inscrites par ses soins se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, l'Utilisateur supportera seul toutes sanctions et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, de santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

Certains pays exigent outre un éventuel visa que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants.

Pour les ressortissants français, depuis le 1er janvier 2014, les autorités françaises ont décidé de proroger la durée de validité des CNI (carte nationale d'identité) d'une durée de 5 ans (NB : cette prolongation de validité n'est valable que pour les personnes majeures, à l'exclusion des mineurs).

En d'autres termes :

- les nouvelles CNI délivrées depuis le 01/01/2014 sont valables 15 ans
- les CNI délivrées sous forme plastifiée entre le 02/01/2004 et le 31/12/2013 sont automatiquement valides 15 ans, et ce sans démarche à accomplir
- les CNI délivrées aux mineurs avant ou après le 01/01/2014 sont et seront valables 10 ans seulement

Dans la mesure où cette décision de prorogation de la validité des CNI n'entraîne aucune modification matérielle, les autorités françaises ont établi, pour les pays reconnaissant la CNI comme document de voyage, une attestation officielle type en trois langues (français, anglais et langue du pays de destination) que vous pouvez télécharger sur le site du Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr / rubrique « Conseil aux voyageurs »). Toutefois certains pays de destination acceptant pourtant la CNI comme document de voyage ne reconnaissent pas cette mesure de prolongation et, nonobstant l'attestation type précitée, le Ministère lui-même recommande fortement, afin d'éviter toute difficulté, de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de validité dépassée (même si cette dernière est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité).

Les mineurs non accompagnés de leur représentant légal ont de nouveau besoin, depuis le 15/01/2017, d'une autorisation de

sortie du territoire (AST). L'AST a un format spécifique (formulaire Cerfa n°15646*01 disponible sur le site www.service-public.fr). Seule la signature d'un titulaire de l'autorité parentale est demandée. L'AST ne peut pas dépasser la durée d'un an. Cette AST ne supprime pas la nécessité pour le mineur d'être muni (outre de l'AST signée et de la copie du titre d'identité du signataire de l'AST) de sa CNI ou de son passeport ou encore d'un visa selon le pays de destination. Ainsi, il est fortement conseillé de se renseigner au préalable sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site www.diplomatie.gouv.fr

De même si l'enfant voyage avec un seul parent, certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport. Toutefois, les mineurs déjà inscrits sur le passeport, en cours de validité, de leur représentant légal et sous réserve qu'ils soient âgés de moins de 15 ans, n'ont pas besoin de leur propre passeport sauf pour se rendre aux Etats-Unis ou transiter par les Etats-Unis. L'enfant inscrit sur le passeport d'un adulte ne peut voyager qu'accompagné de l'adulte titulaire du passeport sur lequel il figure. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux. Il est impératif (épouse, enfant) que le nom figurant sur le passeport ou le document d'identité soit identique au nom sous lequel la commande a été effectuée et les documents de transport et de séjour délivrés.

L'accomplissement des formalités restent, dans tous les cas, à la charge de l'Utilisateur. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; en ce cas vous devez être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Les ressortissants français désireux de se rendre (y compris transit et correspondance) aux Etats-Unis et titulaires d'un passeport électronique ou d'un passeport français à lecture optique délivré avant le 26 octobre 2005 sont susceptibles de bénéficier du Programme d'Exemption de Visa pour un séjour de 90 (quatre-vingt-dix) jours maximum. Ils doivent disposer d'un billet aller-retour.

Dans tous les autres cas, les passagers doivent être en possession d'un visa. Attention les délais de délivrance des visas peuvent être de plusieurs semaines. Dans tous les cas, renseignez-vous auprès de l'ambassade des Etats-Unis en France (amb-usa.fr).

NB : depuis le 12 janvier 2009, les voyageurs désireux de se rendre aux Etats-Unis ou en transit via les Etats-Unis dans le cadre du Programme d'Exemption de Visa sont désormais soumis à des conditions supplémentaires de contrôle de sécurité et doivent solliciter, 72 heures au moins avant leur départ, une pré-autorisation au moyen du processus suivant : remplir une demande sur le site officiel : <https://esta.cbp.dhs.gov>

Rappel : les documents exigés, notamment pour être dispensé de visa, dépendent de la date de délivrance ou de renouvellement du passeport. Vous pouvez vous reporter aux informations figurant sur le site internet précité, lequel précise également la liste des pays participants au Programme d'Exemption de Visa.

En tout état de cause, nous recommandons à l'Utilisateur, quel que soit sa nationalité, de consulter régulièrement toutes les informations sur les pays de destination sur le site <http://www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/dernieres-minutes>, afin de connaître les recommandations actualisées du Ministère des Affaires Etrangères.

6.2 Risques sanitaires

Pour toute information concernant les risques sanitaires présents éventuellement dans le (les) pays de destination, et les pays d'escales et de transits et du voyage de l'Utilisateur, ainsi que les recommandations émises par les autorités en la matière et de se conformer à ses dernières, l'Utilisateur trouvera les informations nécessaires en consultant les différents sites internet suivants :

- Ministère des Affaires Etrangères : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs et plus particulièrement les sous-rubriques « risque pays » et « santé »
- Ministère de la Santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/>
- Institut de Veille Sanitaire : www.invs.sante.fr
- Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : www.who.int

Si vous voyagez au sein de l'Union Européenne (Ci-après « UE »), il vous est

recommandé de vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (gratuite) qui, dans les 28 États membres de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse, vous permettra de bénéficier du même accès aux soins de santé publics (par exemple un médecin, une pharmacie, un hôpital) que les ressortissants du pays que vous visitez. Si ces soins de santé sont payants, vous serez remboursés après votre retour dans votre pays d'origine sur la base des tarifs français par les institutions d'assurance maladie. La France est liée avec d'autres pays par des conventions internationales ou bilatérales de sécurité sociale vous permettant d'être remboursé sur la base des tarifs français de soins reçus à l'étranger ; pour en savoir plus consultez le site www.cleiss.fr.

Par ailleurs, en raison du risque d'introduction de maladies à l'intérieur de l'UE, l'importation de colis personnels non commerciaux de produits d'origine animale dans l'UE est soumise à des procédures strictes en application d'un règlement européen du 5 mars 2009. Ces procédures ne s'appliquent toutefois pas aux mouvements de produits animaux entre les 28 États membres de l'UE ni aux produits animaux en provenance d'Andorre, de Liechtenstein, de Norvège, de Saint-Martin et de Suisse ou encore, et selon les types de produits, de Croatie, des Îles Féroé, du Groenland ou d'Islande.

Tous les produits d'origine animale concernés et non conformes à ces règles doivent être remis à l'arrivée dans l'UE en vue de leur élimination officielle. La non-déclaration de ces produits est passible d'une amende ou de poursuites pénales. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site internet de la [Commission Européenne](#)

7. PRESTATIONS DE TRANSPORT AERIEN

7.1 Responsabilités :

La responsabilité de MIGRATOUR ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, MIGRATOUR ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'Utilisateur.

Il est précisé qu'en matière de transport aérien sur compagnie IATA, conformément aux règles

IATA, MIGRATOUR agit comme mandataire de la compagnie aérienne qui reste seule responsable de l'exécution du transport.

En matière de vols réguliers ou affrétés sur compagnies non IATA (Low Cost notamment), MIGRATOUR agit sur demande et au nom du Client dont elle est le mandataire, le transport restant de la seule responsabilité de la compagnie aérienne. De même les compagnies ferroviaires et maritimes demeurent seules responsables de l'exécution du transport.

Dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur le billet d'avion, seul contrat entre la compagnie et le passager. L'Utilisateur devra consulter le site de la compagnie aérienne concernée.

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la Réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné.

L'attention de l'Utilisateur est attirée sur la nécessité de prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards en cas de commande sur le Site d'un voyage comprenant une correspondance ou un transit, notamment lorsque ce dernier comprend un changement d'aéroport. Nous recommandons aux Utilisateurs de prévoir un temps de connexion minimum de quatre heures.

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, bébés, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

7.2 Billets d'avion :

Les billets d'avion seront émis après règlement intégral du prix. Ils seront émis sous forme de billets électronique (c'est-à-dire un billet non matérialisé), sauf pour les lignes aériennes non éligibles à ce type de billets. Dans ce dernier cas, le billet matérialisé est expédié dès l'encaissement du paiement par voie

postale ou par courrier spécial selon le mode de livraison choisi par l'Utilisateur lors de la commande. Pour les commandes intervenant à moins de 7 (sept) jours du départ, la livraison par Chronopost est obligatoire. Les frais de livraison sont à la charge de l'Utilisateur et sont indiqués lors de la commande.

MIGRATOUR ne pourrait être tenue pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestations et/ou les indications erronées fournis par l'Utilisateur quant à son nom et/ou son adresse. Il appartient à l'Utilisateur de nous contacter au 04 71 02 43 23, en cas de non réception de ses billets matérialisés ou électroniques, 48 heures après la confirmation de commande. En cas d'annulation, l'Utilisateur sera remboursé conformément aux conditions générales de ventes de la compagnie aérienne concernée.

7.3 Bagages :

Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets ou produits non autorisés par les Etats ou faisant l'objet de mesures de restrictions comme les liquides contenus dans les bagages en cabines.

MIGRATOUR ne peut être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires.

Il appartient aux Utilisateurs de se renseigner auprès de la compagnie aérienne sur laquelle ils ont prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'articles non autorisés dans les bagages et dans tous les cas à lire attentivement les conditions du contrat de transport qui figurent au dos du billet d'avion.

MIGRATOUR ne peut être tenue pour responsable en cas de refus de la compagnie d'embarquer un bagage. MIGRATOUR ne pourra prendre en charge quel que frais que ce soit si pour cette raison un passager se voyait refuser l'embarquement de son bagage.

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il n'est admis qu'un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm (largeur + longueur + hauteur = 115 cm) et dont le poids total n'excède pas 10 Kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être

modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, ce bagage reste sous la responsabilité de l'Utilisateur pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il existe une franchise de 15 Kg de bagage par passager sur les vols affrétés et une franchise de 20 Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). A destination des Etats-Unis la franchise est généralement exprimée en nombre de bagages. En cas d'excédent, s'il est autorisé, le passager devra s'acquitter d'un supplément auprès de la compagnie aérienne, à l'aéroport. En général, les compagnies Low Cost n'appliquent pas de franchise et font payer un supplément pour chaque bagage enregistré. Les compagnies font généralement payer un supplément pour les bagages hors format tels que les planches de surf, planches à voile, vélo, sac de golf...

Nous vous invitons à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de prendre connaissance de leur politique en matière d'excédent bagage.

Si vos bagages enregistrés sont perdus, endommagés ou retardés, la compagnie peut être tenue de vous verser une indemnisation. Votre réclamation devra impérativement respecter un certain délai, précisé dans les conditions de vente de la compagnie aérienne.

7.4 Surréservation :

Il arrive que des passagers ayant réservé un vol ne se présentent pas à l'embarquement. Pour remédier à ce problème des « no-shows », les compagnies aériennes pratiquent la surréservation ou « surbooking ». Il peut donc arriver que le nombre de sièges disponibles ne soit pas suffisant pour accueillir tous les passagers qui se présentent à l'embarquement. Dans ce cas, certains passagers ne peuvent prendre le vol prévu.

Le Règlement Européen n°261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit régulier, charter, « sec » ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne. MIGRATOUR ne peut en

aucun cas être tenue pour responsable en cas de surréservation.

7.5 Enfants :

Les enfants mineurs doivent en principe voyager accompagnés d'un adulte responsable.

Toutefois, certaines compagnies peuvent accepter, selon le type de vol (correspondances ou pas) que des mineurs puissent, selon leur âge, voyager non accompagnés (« unaccompagnied minors »), en posant certaines conditions ou en sollicitant l'accomplissement de certaines formalités notamment à l'aéroport. Nous vous recommandons ainsi de contacter au préalable la compagnie aérienne concernée afin de connaître les conditions de transport des mineurs.

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège dans l'avion sauf si les parents ont commandé et payé un billet au tarif enfant spécialement pour eux. L'attention de l'Utilisateur est attirée sur le fait que cette disposition n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les compagnies aériennes considèrent que les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour doivent prendre un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés.

Il est rappelé que les compagnies aériennes refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

7.6 Repas :

Généralement, les vols affrétés ne proposent pas de repas spéciaux. Sur les vols réguliers, renseignez-vous directement auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager.

Sur les vols des compagnies Low Cost les services à bord, notamment les boissons et la restauration sont en général payants ; dans certains cas ils sont très réduits.

7.7 Enregistrement :

En général, les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport 3 heures avant le décollage. Il appartient à l'Utilisateur de vérifier auprès de la compagnie aérienne l'heure limite

d'enregistrement au-delà de laquelle l'enregistrement des passagers n'est plus accepté. Attention : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou des excédents de bagages doivent contacter préalablement la compagnie aérienne afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement. MIGRATOUR ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni le remboursement du billet non utilisé si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite d'enregistrement.

7.8 Identité du transporteur :

Dans le cas d'accords commerciaux entre compagnies aériennes régulières dits « Partage de codes » (code share), il est possible que l'Utilisateur effectue le voyage, en tout ou partie, avec une autre compagnie aérienne que celle stipulée sur le billet d'avion sans donner droit à aucun réajustement tarifaire et/ou dédommagement.

MIGRATOUR ne peut être tenue pour responsable de ces changements. Conformément aux articles R 332-3 à R 332-6 du Code de l'aviation civile, MIGRATOUR informe l'Utilisateur pour chaque tronçon de vol de l'identité du transporteur contractuel et le cas échéant du transporteur de fait susceptible de réaliser le ou les transports. L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée à l'internaute dès qu'elle est connue, au plus tard lors de la commande pour les vols réguliers et au plus tard 8 (huit) jours avant la date de départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 (huit) jours avant le début du voyage pour les vols charters. Toute modification d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après la conclusion du contrat de transport sera communiquée à l'Utilisateur par le transporteur contractuel ou par MIGRATOUR dès qu'elle en a connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

7.9 Perte ou vol de billet : Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet lors de votre voyage, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge.

7.10 Vols affrétés/charters/Low Cost :

Dans le cas de vols spéciaux ou charters, l'identité du transporteur aérien, les horaires des vols, les types d'appareil, l'itinéraire et les escales sont communiqués à titre indicatif à l'aller comme au retour. Ils peuvent être soumis à des modifications, être décalés jusqu'à 24 heures, et ce même après confirmation. Le Règlement Européen n°261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit régulier, charter, « sec » ou inclus dans un forfait.

Aéroports : Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le transporteur peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre. Par exemple à Paris le transporteur peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Sur certains tronçons, les compagnies Low Cost utilisent certains aéroports éloignés des villes principales.

7.11 Dispositions diverses :

Toute place non utilisée à l'aller et/ou retour, pour quelque motif que ce soit, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. MIGRATOUR ne peut être tenue responsable pour des retards survenant indépendamment de sa volonté (intensité du trafic aérien, grèves, attentats, incidents techniques ou autres).

Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait de l'Utilisateur ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour.

Sur les vols réguliers, tous les tronçons doivent être utilisés faute de quoi la compagnie aérienne se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler les places.

7.12 Frais d'annulation et de modification :

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais. L'Utilisateur sera remboursé conformément aux conditions générales de vente de la compagnie aérienne sur laquelle il a prévu de voyager.

7.13 Remboursement des taxes aériennes :

L'article L 113-8 du Code de la consommation précise que les transporteurs aériens et les personnes physiques ou morales commercialisant des titres de transport aérien

doivent rembourser les taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre de transport n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Le remboursement doit intervenir dans un délai de 30 (trente) jours à compter de la date de réception de la demande de remboursement effectuée par le client. Conformément à ces dispositions, nous vous indiquons que vous pourrez effectuer votre demande de remboursement à l'adresse internet agence@migratour.fr

Compte tenu de ce qui précède, la surcharge carburant (codée à ce jour YQ ou YR) n'est pas une taxe et n'est pas remboursable. Par ailleurs et en tout état de cause, les frais de services facturés par MIGRATOUR au client au titre de la réservation/émission du billet ne sont pas remboursables.

7.14 Mesures de sécurité

Compte tenu des mesures de sécurité prises par un certain nombre d'Etats et/ou de compagnies aériennes relatives au transport aérien, nous vous recommandons de vous renseigner au préalable auprès de la compagnie aérienne concernée. Il en est ainsi notamment des appareils électroniques (ordinateurs portables, tablettes, smartphones, ...) pour lesquels certains Etats et/ou compagnies (Etats-Unis, Royaume-Uni notamment) exigent qu'ils soient chargés avant de monter à bord de l'avion. A défaut, s'ils sont déchargés, ils risquent d'être confisqués ou de ne pas être autorisés à bord par les autorités.

Par ailleurs, nous vous informons que l'administration américaine de sécurité des transports (Transportation Security Administration -TSA) peut vérifier chaque bagage (en soute ou en cabine) avant qu'il ne soit autorisé dans les avions quittant les aéroports américains. Bien que la plupart des bagages soient contrôlés électroniquement, certains sont ouverts pour une vérification manuelle. Si le bagage est fermé par un verrou/cadenas non approuvé par la TSA, cette dernière est autorisée à le forcer pour ouvrir le bagage, nonobstant le risque de dommage pour la fermeture et le bagage. Cependant, certains verrous/cadenas approuvés par la TSA, dont elle détient les clés ou systèmes d'ouverture, sont disponibles sur le marché ; ces fermetures peuvent être ouvertes par la TSA sans occasionner de dégâts. Les voyageurs sont invités à agir en conséquence. Pour plus d'informations, merci de consulter ce site TSA : www.tsa.gov/

8. PRESTATIONS D'HÉBERGEMENT

8.1 Durée du séjour : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Il est fortement recommandé de prévenir l'hôtel en cas d'arrivée tardive (après 19h00), notamment lors des périodes de vacances scolaires ou les ponts (week-end prolongés).

8.2 Bon d'échange : Il sera remis à l'Utilisateur, après règlement intégral, un bon d'échange (« Voucher »), sous forme de voucher électronique adressé par e-mail. Seules les Prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises. Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur le bon d'échange.

En cas de non réception du bon d'échange 48 heures après la confirmation de votre commande et son paiement contactez-nous au 04 71 02 43 23.

L'Utilisateur devra remettre le bon d'échange à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée ; à défaut, il devra acquitter le prix de la chambre auprès de l'hôtelier sans pouvoir prétendre au remboursement du bon d'échange non présenté.

8.3 Chambre : Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 heures le jour du départ. Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne et sont plus petites que les chambres doubles. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

8.4 Classification : L'indication du niveau de confort attribuée aux hôtels figurant dans le descriptif et leur classement correspond à la réglementation locale et/ou aux usages du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises.

8.5 Frais d'annulation et de modification : L'annulation ou la modification de votre

réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous : Frais d'annulation et de modification = montant des frais réels facturés par le Prestataire hôtelier de MIGRATOUR, pouvant aller jusqu'à 100% du montant total du dossier.

8.6 Vols, valeurs et pertes

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. MIGRATOUR n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux Utilisateurs de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel.

L'Utilisateur est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. L'Utilisateur peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

9. PRESTATION DE LOCATION DE VOITURE

L'âge minimum requis pour effectuer une location de voiture est fixé de 21 à 25 ans selon le modèle de voiture sélectionné et le pays. En règle générale le conducteur doit avoir plus de 21 ans et plus d'un an de permis de conduire. Pour les conducteurs âgés de moins de 25 ans, en règle générale il faut être titulaire du permis de conduire depuis plus de 2 ans.

9.1 Bon d'échange : Après règlement de la somme contractuellement prévue, l'Utilisateur reçoit un e-mail de confirmation de réservation avec son bon d'échange en conformité avec la réservation, à remettre au loueur lors de la prise du véhicule. Il appartient au client de vérifier les informations présentes sur le bon d'échange.

9.2 Conditions de location :

Les conditions de la location qui s'appliquent sont les conditions du loueur, en vigueur dans le pays où le véhicule est loué. Ces conditions de locations sont spécifiées lors de la confirmation de commande en ligne et au dos du contrat de location que le client signe au moment de la prise en charge du véhicule.

Toute réservation est soumise avant la location et la prise en charge du véhicule sur place à la vérification préalable des éléments identifiants du conducteur notamment quant à l'âge, l'identité, permis de conduire, et carte de crédit et ne constitue pas une garantie absolue de délivrance du véhicule réservé.

Les options réservées sur le site de MIGRATOUR (GPS, siège pour enfant, ...), qui sont à régler auprès de l'agence de location figurant sur le bon d'échange, sont soumises à disponibilité.

La location est personnelle et non transmissible.

Le loueur s'engage à délivrer le service réservé en conformité avec les conditions précisées sur le bon d'échange si le client répond aux critères de location en vigueur dans le pays où la location doit avoir lieu :

- Station de prise en charge du véhicule
- Date et heure de début de location
- Station de restitution du véhicule
- Date et heure de fin de location
- Catégorie de véhicule (ou similaire)
- Nom et prénom du client détenant une carte de crédit internationale

Toutes les autres mentions figurant sur le bon d'échange ne sont données qu'à titre indicatif et doivent être validées par le client directement avec le loueur au moment de la signature du contrat de location.

Les conducteurs supplémentaires doivent impérativement être mentionnés sur le contrat lors de la prise en charge du véhicule de location. Le client locataire et les conducteurs autorisés répondent envers le loueur des conditions de location et deviennent entièrement responsables du véhicule dès sa prise en charge.

En cas de prise du véhicule à l'aéroport, il vous appartient de renseigner dans le champ libre prévu à cet effet au moment de la confirmation d'achat le nom de la compagnie et le numéro de vol sous le format code compagnie (exemple AF098). Cette information permet au loueur en cas de retard important du vol de conserver la location jusqu'à l'arrivée du client.

9.3 Catégorie réservée : La réservation porte sur une catégorie de véhicule et non pas un modèle spécifique dans la catégorie réservée.

Pour certains produits, la durée minimum de location est de 1 à 3 jours suivant les pays et la durée maximum est de 31 jours. (Cette information est mentionnée sous l'intitulé « conditions » lors de la vente en ligne).

La durée de location est calculée par tranche de 24 heures (1 journée de location = 24 heures).

9.4 Prix :

Lors de l'achat en ligne, pour chaque produit de location de voiture, les conditions tarifaires sont indiquées au client les prestations incluses dans le prix proposé. Nous vous invitons à les lire attentivement, notamment en ce qui concerne les assurances.

Le règlement de tous les suppléments / options non incluses dans les tarifs se fait par carte de crédit internationale par le client directement sur place au moment de la location.

9.5 Règles de fonctionnement des franchises en cas d'accident ou dommages au véhicule loué :

En cas d'accident ou dommages au véhicule avec ou sans tiers connu, le montant de la franchise sera dans un premier temps débité au client sur sa carte de crédit.

Pour bénéficier du remboursement éventuel de tout ou partie de cette franchise, le client devra obligatoirement faire parvenir au loueur les documents suivants :

- copie du contrat de Location.
 - copie du constat d'accident et / ou du constat des dommages (document du loueur)
 - copie du rapport de police dans le cas d'un accident avec dommage corporel ou sans tiers connu
 - preuve du débit de la franchise par le loueur
- Après examen du dossier et dans un délai de 45 jours, le cas échéant, tout ou partie de la franchise sera remboursée par le loueur au client.

9.6 Responsabilité du client :

Le client doit impérativement présenter le « bon d'échange » lors de la prise en charge du véhicule ainsi qu'un permis de conduire à son nom valable depuis plus d'un an dans le pays ou la location est effectuée, un document d'identité, une carte de crédit acceptée par le loueur, nominative au nom du conducteur détenteur du permis de conduire.

Aucun remboursement ne sera effectué si le client ne peut présenter son « bon d'échange », son permis de conduire ou une carte de crédit internationale valide acceptée par le loueur.

Il est de la responsabilité finale du client de lire attentivement le contrat de location qui lui est soumis lors de la prise en charge du véhicule. Les options éventuelles qu'il souhaite souscrire sont de sa libre initiative.

Les Prestations souscrites sur place par le client et signées par lui sur le contrat lors de la prise du véhicule ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou contestation une fois le contrat de location signé. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule sa réservation sur place, écourte sa location ou loue un véhicule de catégorie inférieure à celle réservée, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement ou réduction. A l'inverse, tout dépassement de la durée de location prévue ou la location d'un véhicule de catégorie supérieure à celle réservée entraînera la facturation d'un supplément à un tarif local différent du tarif réservé.

En général le dépassement d'horaire entraîne la facturation d'un jour supplémentaire par le loueur.

9.7 Règles élémentaires à respecter :

Le client s'engage à respecter la réglementation en matière de conduite automobile. Il est seul responsable de toute amende résultant du non-respect de cette réglementation.

Le véhicule ne doit pas être utilisé par le conducteur sous l'emprise de l'alcool ou de toute autre drogue ou substance affectant sa capacité à réagir.

Seuls les conducteurs autorisés peuvent conduire le véhicule, et ce uniquement sur les voies propres à la circulation automobile, sans participations à des courses, compétitions ou rallyes.

Le véhicule doit être utilisé et entretenu de manière raisonnable.

9.8 Modification – annulation :

L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés selon le barème ci-dessous : Frais d'annulation / modification jusqu'à la veille du départ : 23 € de frais par dossier
Frais d'annulation / modification le jour du départ : 100 % du montant total du dossier.

10. FORFAITS TOURISTIQUES

10.1 Le descriptif du produit figurant sur le site

MIGRATOIR et le récapitulatif de votre commande, complétés par les dispositions des présentes conditions de vente constituent l'information préalable prévue par l'article R 211-4 du Code du Tourisme. En cas de non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R 211-4 13° du Code du Tourisme et relative à l'identité du/des transporteurs et notamment le transporteur effectif, le client peut résilier le contrat de vente et obtenir le remboursement sans pénalités des sommes versées.

10.2 Durée du voyage : Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Celle-ci varie de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, à 12 heures le lendemain.

Ainsi, si l'Utilisateur entre en possession de sa chambre par exemple à 2 heures du matin, les 10 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 2h à 12h) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne pourra avoir lieu.

Le nombre de jour indiqué comprend les jours de transport.

10.3 Chambre :

Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée, quelle que soit l'heure d'arrivée et du moyen de transport utilisé et doivent être libérées avant 12 heures le jour du départ, quel que soit l'horaire et le moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne et sont plus petites. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double.

10.4 Classification : L'indication du niveau de confort attribuée aux hôtels figurant dans le descriptif et leur classement correspond à la réglementation locale et/ou aux usages du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises.

10.5 Repas - Prestations - Activités :

La pension complète inclut le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension inclut deux repas par jour, en général le petit déjeuner et le dîner, étant précisé qu'aucun remboursement ne pourrait avoir lieu si du fait d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, un des repas ne pouvait être pris.

Sauf indication contraire dans le descriptif du voyage, les repas n'incluent pas de boissons. Les prestations comprises dans les formules «

all inclusive » sont précisées dans les fiches produits.

Certaines prestations (mini club...) ou activités (sport...) ne sont proposées qu'à certaines périodes (vacances scolaires par exemple) et/ou sous réserve des conditions météorologiques.

10.6 Séjours /cures Thalassothérapie :

10.6.1 Hébergement – Cures

Les cures de Thalassothérapie comprennent 3, 4 ou 5 soins par jour selon le type de cure (effectués alternativement un jour le matin, un jour l'après-midi, sauf mention contraire), l'accès libre à certaines activités de l'Espace Forme) et la mise à disposition de peignoirs et serviettes à l'institut.

Tous les forfaits comprenant l'hôtel et la cure proposés s'entendent en petits déjeuners, en demi-pension, en pension complète traditionnelle ou diététique (en fonction des sites). Ils ne comprennent pas les boissons, les diverses Prestations supplémentaires dont le client pourrait vouloir bénéficier à l'occasion de son séjour (téléphone, blanchissage ...). Les chambres sont disponibles à partir de 15H00 et doivent être libérées à 12h00. Par mesure d'hygiène, le port du bonnet de bain et de sandales en plastique est obligatoire (articles disponibles en vente sur place). Par ailleurs, il est recommandé aux curistes de se munir de deux maillots de bain. Le short de bain est interdit dans les piscines.

10.6.2 Visites Médicales

Les visites médicales se font à l'initiative du client et en application du principe de libre choix du médecin. Pour les séjours à partir de 4 (quatre) jours : le client devra obligatoirement se munir d'un certificat médical d'aptitude. Pour les séjours de moins de 4 (quatre) jours : signature d'une décharge médicale sur place.

10.6.3 Tarifs

Le tarif accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tous les tarifs s'entendent hors taxe de séjour et hors honoraires médicaux (les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'une cure de thalassothérapie ne sont pas remboursés - circulaire de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie n° 5698 du 23 décembre 1998). Dans les forfaits comprenant l'hôtel et la cure (petits déjeuners/pension/demi-pension), les repas et les journées cure non consommés ne sont pas remboursés.

10.7 Modification des hôtels, délogement

hôtels : Il peut arriver qu'un Partenaire soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés. Dans la mesure du possible, l'Utilisateur sera avisé au préalable. Il lui sera fourni un service dans la même catégorie ou une catégorie supérieure que celle choisie initialement.

10.8 Carnets de voyage :

Il sera remis à l'Utilisateur, par voie électronique ou par voie postale, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant : 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion ou mémo électronique pour un vol régulier, et billet de train pour un transport ferroviaire), 2) le ou les bon(s) d'échange ('Voucher ') pour la ou les prestation(s) terrestre(s). Seules les prestations mentionnées sur les bons d'échange/confirmation de commande sont comprises dans le prix de la prestation. Il vous appartient donc de vérifier les mentions figurant sur les bons d'échange. Le carnet sera envoyé par le mode livraison choisi par le client lors de la confirmation de commande. Pour les commandes intervenant moins de dix (10) jours avant le départ la livraison par Chronopost est obligatoire. Les frais de livraisons restent à la charge de l'Utilisateur et sont indiqués lors de la commande. Les convocations pour les vols affrétés sont susceptibles de vous être adressées par courrier électronique ou par fax peu de temps avant le départ. En cas de non réception du carnet de voyages 5 (cinq) jours avant le départ contactez-nous au 04 71 02 43 23.

10.9 Nombre minimal de participants :

Si la réalisation du Forfait (circuit notamment) est subordonnée à un nombre minimal de participants, tel qu'indiqué dans le descriptif du circuit, l'organisateur peut annuler le forfait si le nombre de participant minimum n'est pas atteint avant la date de départ prévue.

MIGRATOUR en informera le client au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas où la durée du voyage dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas où la durée du voyage dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48h avant le début du voyage dans le cas où le voyage ne dure pas plus de 2 jours.

L'Utilisateur est alors remboursé des sommes perçues.

10.10 Cession de contrat :

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat (hors les contrats d'assurance)

tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant MIGRATOUR dans un délai raisonnable par lettre recommandée avec accusé de réception, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

10. 11 Frais d'annulation et de modification

: L'annulation ou la modification de votre réservation entraîne des frais qui vous sont facturés conformément aux conditions générales de vente du tour opérateur avec lequel vous avez prévu de voyager. Attention : Dans le cas de la vente d'un Forfait touristique comprenant des vols réguliers, nous vous informons que toute modification/annulation de vos billets d'avion intervenant après la date de leur émission (émission des billets en général à partir de 48 heures après leur réservation) entraînera l'application de frais spécifiques de modification/annulation des billets. Ces frais supplémentaires de modification/annulation ne sont pas exclusifs des frais de modification/annulation du voyage tels que contractuellement prévus dans les conditions générales de vente de MIGRATOUR et de l'organisateur.

11. RECLAMATIONS - MEDIATION TOURISME ET DU VOYAGE

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au Prestataire concerné, ainsi qu'à MIGRATOUR ou son représentant. Le Client est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce. A ce titre, MIGRATOUR recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Toute réclamation relative à un voyage doit

être adressée à MIGRATOUR, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs, dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante : MIGRATOUR 5 avenue Georges Clémenceau 43000 Le Puy en Velay. Le délai de réponse peut varier de 1 à 2 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des Prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs, sera classé sans suite.

Méiateur du Tourisme et du Voyage :

Après avoir saisi le service clients de MIGRATOUR et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Méiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

Règlement en ligne des litiges :

Dans le cas d'une vente en ligne, sur notre site internet, et conformément au règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil, vous avez également la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

12. PRESTATION DE TRANSPORT FERROVIAIRE

Les Prestations de transport ferroviaire sont proposées soit dans le cadre d'un forfait touristique, soit seules.

12.1 Conditions de fourniture et d'exécution applicables :

Les Prestations de transport ferroviaires seront exclusivement fournies par le transporteur ferroviaire sous sa seule responsabilité. Les conditions d'exécution du transport sont régies par les conditions spécifiques du transporteur ferroviaire constituées généralement de conditions générales et de conditions spécifiques. Ces conditions spécifiques sont accessibles au moment de la réservation par l'Utilisateur et doivent être lues attentivement et acceptées avant la finalisation de celle-ci. Il est de la seule responsabilité de l'Utilisateur de respecter les consignes du transporteur ferroviaire. Notamment, il est rappelé que les billets de train ainsi que tous titres de réduction doivent être impérativement compostés avant de monter dans le train.

13. ASSURANCES :

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations proposées sur le site MIGRATOUR. Il est conseillé de souscrire un contrat d'assurance multirisques couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou de modification du voyage, ainsi qu'une assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie des bagages. Dans l'hypothèse où l'Utilisateur opte pour l'assurance proposée sur le site, cette dernière devra être souscrite en même temps que la commande du voyage. Les conditions et descriptif des garanties, ainsi que les modalités pratiques de mise en jeu de la garantie figurent sur le site à la rubrique « tarifs et conditions d'application » au cours de votre achat en ligne. Vous devez les imprimer et les garder avec vous durant votre voyage. Nous vous conseillons de lire attentivement les cas d'exclusions des garanties. Les conditions sont restituées lors de l'achat en ligne sur la page où il est proposé au client d'y souscrire. En cas d'annulation du voyage, le montant de la prime d'assurance souscrite n'est pas remboursable. Dans l'hypothèse de la souscription d'une assurance voyage auprès de MIGRATOUR et dans le cas où vous bénéficieriez d'une couverture antérieure pour les risques garantis par cette nouvelle assurance, vous avez la possibilité de résilier sans frais ni pénalités cette dernière, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter de la conclusion de celle-ci et à condition qu'aucune garantie n'ait été mise en œuvre.

14. PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

MIGRATOUR et ses Partenaires font leurs meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Utilisateur un aperçu des prestations proposées.

Il est rappelé que des évolutions peuvent intervenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du séjour de l'Utilisateur.

15. PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part des Partenaires ou de MIGRATOUR dont l'Utilisateur rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de MIGRATOUR et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes passées par l'Utilisateur. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables, valables et opposables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout

document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

16. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Les règles de la vente à distance (Code de la Consommation) prévoient notamment un délai de rétractation de 14 (quatorze) jours pour échange ou remboursement. Toutefois, le nouvel article L 221-28 12° du Code de la Consommation précise que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : « De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ». Ainsi et conformément à l'article L 221-28 12° du Code de la Consommation, l'Utilisateur ayant réservé et/ou commandé à distance (par téléphone ou via internet) une prestation auprès de MIGRATOUR ne dispose pas d'un droit de rétractation.

17. PROSPECTION COMMERCIALE PAR VOIE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, nous vous informons que vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr.

18. INFORMATIQUE ET LIBERTE / PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Selon les termes de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 dite « Informatique et Libertés » et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679, l'Utilisateur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement de Données Personnelles Par MIGRATOUR en tant que Responsable de Traitement. Les informations communiquées par l'Utilisateur sur le Site permettent de traiter et exécuter ses commandes.

Les Données sont traitées pour les finalités suivantes : Gestion des compte clients, suivi du paiement et de la commande, envoi de communications commerciales aux Utilisateurs ayant exprimé leur consentement, analyses statistiques, gestion et suivi des réclamations. A cette fin, elles sont susceptibles d'être communiquées (i) aux personnel et préposés de MIGRATOUR chargés de l'exécution des prestations (ii) aux Partenaires (notamment compagnies aériennes, ferroviaires, hôteliers,

société de location de voiture ...) (iii) à MIGRATOIR (iv) à la banque de l'Utilisateur et aux organisations de systèmes de paiements sélectionnées par l'Utilisateur (v) aux Prestataires impliqués dans le traitement de votre commande et (vi) aux partenaires commerciaux si vous y avez consenti. Les Données Personnelles de l'Utilisateur ne font pas l'objet d'un transfert Hors Union Européenne.

Les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres demandes d'informations appelant une réponse facultative, ou les informations relatives à l'intérêt de l'Utilisateur pour les offres susceptibles de lui être adressées sont destinées à mieux le connaître ainsi qu'à améliorer les services qui lui sont proposés. Les Données Personnelles sont conservées par MIGRATOIR pendant la durée de la relation contractuelle, puis 5 ans après son expiration.

Conformément aux articles 15 à 21 du Règlement Européen sur la protection des Données, l'Utilisateur peut à tout moment demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de ses Données Personnelles, demander la limitation ou s'opposer au traitement de ses Données Personnelles. Il peut exercer ses droits en adressant un courrier à l'adresse suivante : MIGRATOIR 5 avenue Georges Clémenceau 43000 Le Puy en Velay. L'Utilisateur a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL par courrier à l'adresse suivante : CNIL – 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07 ; ou en ligne sur le site : www.cnil.fr.

19. DISPOSITIONS DIVERSES

Le fait que MIGRATOIR ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

20. CAS FORTUITS - FORCE MAJEURE

MIGRATOIR ne pourra être tenue pour responsable des cas fortuits, des cas de force

majeure tels que définis par le Code civil et la jurisprudence des cours et tribunaux français, du fait des tiers, ou de la faute de l'Utilisateur (présentation après l'heure de convocation, non-respect des formalités administratives, douanières, de santé, non présentation à l'embarquement, ...)

L'Utilisateur supportera donc toutes les conséquences pécuniaires résultant de la survenance d'un cas de force majeure affectant l'exécution des obligations de MIGRATOIR.

21. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE

Aucune garantie n'est donnée à l'Utilisateur s'agissant de :

- (i) l'absence d'anomalies, d'erreurs et bugs susceptibles d'affecter la navigation sur le Site ou la mise en œuvre d'une fonctionnalité quelconque proposée sur le Site, ou encore l'utilisation d'un logiciel accessible sur le Site ou à partir de celui-ci ; ou de
- (ii) la possibilité de corriger ces anomalies, erreurs ou bugs ; ou de
- (iii) l'absence d'interruption ou de panne dans le fonctionnement du Site ; ou de
- (iv) l'éventuelle compatibilité du Site avec un matériel ou une configuration particulière.

MIGRATOIR n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le Site ou fournis avec celui-ci. En aucun cas, MIGRATOIR ne sera responsable des dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisibles ou imprévisibles (incluant la perte de profits ou d'une chance ...) découlant de la fourniture et/ou de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les fonctionnalités du Site. Enfin, MIGRATOIR ne peut être tenue responsable du contenu des sites sur lesquels l'Utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'Utilisateur. En tout état de cause, l'Utilisateur déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

L'Utilisateur peut accéder, par les liens hypertextes présents sur le site aux sites de tiers, qui demeurent seuls responsables des informations diffusées sur leurs sites et du traitement des données personnelles de l'Utilisateur accédant à leurs sites, la responsabilité de MIGRATOIR ne pouvant en aucun cas être engagée.

22. PROPRIETE INTELLECTUELLE

22.1. Généralités :

Le Site, son contenu et tous les éléments le constituant, sont des créations pour lesquelles des sociétés du groupe MIGRATOUR et/ou, le cas échéant, des Partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles.

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de sociétés du groupe MIGRATOUR et/ou des Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation.

Il est concédé à l'Utilisateur un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site et des données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les données et informations contenues sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées.

Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation du Site, notamment commerciale, de la part de l'Utilisateur est interdite.

L'Utilisateur s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données du Site. En outre, l'Utilisateur s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site.

Tout lien hypertexte avec le Site, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de MIGRATOUR, sur support papier ou électronique.

22.2. Logiciel :

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certaines Prestations ou fonctionnalités est régie par les termes de la licence l'accompagnant.

L'Utilisateur s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il est conféré à l'Utilisateur un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, à l'exclusion de tout autre usage, accéder aux Prestation et fonctionnalités qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, l'Utilisateur s'engage à respecter cette condition.

22.3. Cookies :

En naviguant sur le Site, vous acceptez l'utilisation de cookies. Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

En l'espèce, il contient les informations que vous venez de nous fournir. Ainsi, vous n'aurez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé. La durée de conservation de ces informations dans votre ordinateur est de quinze minutes.

23. DROIT APPLICABLE

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. L'Utilisateur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

24. FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

24.1 Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. MIGRATOUR sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, MIGRATOUR dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable (s). Pour plus d'informations sur les

droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 [voir ci-dessous].

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres 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. MIGRATOUR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot - 75017 Paris ; info@apst.travel, 01 44 09 25 35 / 01 44 09 88 00) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de MIGRATOUR. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable ici : www.legifrance.gouv.fr