

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE PROD EVENT

## PREAMBULE

En achetant la prestation, le client reconnaît avoir pris connaissance du caractère obligatoire des présentes conditions générales et particulières de vente et s'y oblige.

Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle. Extrait du décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

**Art. 95 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'art. 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Art. 96 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1/ La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.

2/ Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.

3/ Les repas fournis.

4/ La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.

5/ Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs détails d'accomplissement.

6/ Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.

7/ La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour, ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ.

8/ Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9/ Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'art. 100 du présent décret.

10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

11/ Les conditions d'annulation définies aux arts 101, 102 et 103 ci-après.

12/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.

13/ L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Art. 97 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. 98 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1/ Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.

2/ La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.

3/ Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.

4/ Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.

5/ Le nombre de repas fournis.

6/ L'itinéraire, lorsqu'il s'agit d'un circuit.

7/ Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.

8/ Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'art. 100 ci-après.

9/ L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.

10/ Le calendrier et les modalités de paiement du prix; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.

11/ Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.

12/ Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concernés.

13/ La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'art. 96 ci-dessus.

14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15/ Les conditions d'annulation prévues aux arts 101, 102 et 103 ci-dessous.

16/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.

17/ Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie : dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.

18/ La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur; La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou à défaut le numéro, d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

**Art. 99** : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusée de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. 100** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'art. 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, là ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. 101** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu doit être restitué avant la date de son départ.

**Art. 102** : Dans le cas prévu à l'art. 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. 103** : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre des dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix. - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Conformément à la loi informatique et liberté, le client bénéficie d'un droit de rectification concernant les informations mentionnées sur le présent document.

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE PRODEVENT

## PROD EVENT

SARL au capital de 30 000.00 € - Siège social 60, rue Fessart 92100 Boulogne Billancourt - RCS de Nanterre N° 487 778 532 00019 - NAF 633 Z – Licence N° LI 092 06 0005 - Garantie financière PAS 15 avenue Carnot 75017 Paris - N° de TVA intracommunautaire FR1048777853200019 - TVA sur marge en vertu de l'art 266-1 du CGI - TVA acquittée sur les débits - Tel : 0 141 310 150 - Fax : 0 141 310 160.

Nos conditions de vente se réfèrent au décret n° 94-490 du 15/06/1994 pris en application de la Loi n°92-645 du 13/07/1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Nous tenons à disposition de l'acheteur sur simple demande un exemplaire des articles concernés, qui figurent également sur nos sites Internet. L'achat de l'une de nos prestations implique l'acceptation pleine et entière de nos conditions de vente que le client aura préalablement consulté ainsi que tous les termes de la proposition. Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions.

## PRIX

Tous nos prix sont exprimés en euros (€) qui est la monnaie de référence de nos brochures et sur notre site internet. Ils incluent la TVA ainsi que l'assurance. Tous nos prix sont établis sur la base des tarifs et taux de change en vigueur au moment de la conception de nos documents de vente et sont susceptibles d'être révisés après la parution de ceux-ci. Nos prix doivent être confirmés au moment de votre achat. Ils ne comprennent pas toute activité ou service non expressément inclus dans la prestation initiale (assurance complémentaire à notre responsabilité civile, dépenses personnelles, etc...).

Un acompte de 50% sera demandé à la commande et le solde 30 jours avant le déroulement de la prestation.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre n'est pas obtenu, ni d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité sauf chèque de banque, d'un mandat postal tant que nous n'avons pas été en mesure de l'encaisser ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

Nous nous réservons un droit de révision de nos prix en cas de hausse significative du coût du transport, des redevances, assurances, taxes ou autre entre le jour de l'achat et celui du départ. La révision interviendrait en répercutant uniquement le surcoût que nous aurions à supporter. Toute prestation, non spécifiée au devis ou non comprise dans la prestation, réalisée le jour de la réalisation de celle-ci, fera l'objet d'une facturation complémentaire à régler à réception de la facture (exemple : augmentation non prévue du nombre de personnes le jour même).

## RESERVATION/ PAIEMENT/ ANNULATION

Réservation/ l'Achat est ferme et définitif qu'après la signature du devis et le paiement par le client à hauteur de 50% du coût total de la commande. Nos offres s'entendent sous réserve de disponibilité au moment de l'inscription.

### Mode de paiement

Votre paiement peut être effectué à l'aide des moyens de paiement suivants :

- La carte bleue nationale, (sauf pour les réservations de locations ou hôtels et thalassothérapie),
- Les cartes Visa et Visa Premier,
- Les cartes bancaires présentant au recto le CB en blanc sur fond de couleur,
- Les cartes EuroCard/MasterCard reconnaissables à leur hologramme " MC "
- Les cartes American Express (avec une commission de 3.5% ) et uniquement par VAD
- Les chèques bancaires et postaux (pour des paiements au minimum 1 mois avant le départ)

- Les virements bancaires (frais de virements sont à la charge du client)
- Les espèces

Notre site vous permet de réserver votre service en direct et de nous transmettre vos coordonnées bancaires de manière confidentielle et sécurisée, lors de votre commande. Les frais de modification de numéro de carte après débit, vous seront facturés 1% du total de la commande. La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. Ces justificatifs d'identité peuvent également vous être demandés pour les règlements par chèque.

#### Annulation du fait du client

En cas d'annulation par le client dans les 72 heures précédant la prestation, celle-ci ne sera ni remboursée, ni effectuée ultérieurement. Toute prestation interrompue ou abrégée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement, ni report. Son prix ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation ou encore, si par suite de non-conformité administrative (exemple : présentation des documents de voyage: carte d'identité, voucher, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

#### Annulation du fait de PRODEVENT

Les horaires et lieux indiqués sur les brochures et sur le site Internet, comme les prestations prévues aux programmes, les voyages ou séjours dans leur totalité, peuvent être modifiés, voir annulés pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs aux mauvaises conditions météorologiques et à la déprogrammation du vol par les sociétés ou compagnies partenaires. Cette annulation peut avoir lieu juste avant le début de la prestation, dans ce cas PROD EVENT ne sera pas redevable des frais de déplacement ou d'hébergement engagés par les clients pour se rendre sur le site. Dans tous les cas, l'agence proposera une autre date pour le déroulement de cette prestation ou une autre prestation d'un montant égal. En cas de refus du client, celui ne pourra prétendre à aucune indemnité. En revanche, dans le cas où l'agence serait contrainte de modifier des éléments essentiels relatifs à la (les) prestation(s), en raison de circonstances indépendantes de sa volonté ou pour des raisons de sécurité, seules les sommes correspondantes aux prestations non exécutées et non remplacées seront remboursées. Après l'achat d'une prestation auprès de PROD EVENT ou d'un de ses partenaires commerciaux, passé le délai de 7 jours (selon l'article de loi n° L.121-16 suivant le code de la consommation), aucun remboursement ne sera effectué, et ce, pour quelque motif que ce soit.

#### **TRANSPORT**

Les horaires, type d'appareils, noms des compagnies, parcours, aéroports de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être modifiés sans préavis même en cours de trajet. Elles font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Les modifications d'horaires sont expressément acceptées par les voyageurs. Ces modifications ainsi que tout incident technique, accident, retard, annulation, grève, escale supplémentaire, événements fortuits, politiques, sociaux, culturels, climatiques, des problèmes de remplissage ou de sécurité, du fait de tiers ou de force majeure ne pourraient donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et nous n'aurions à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement. De même que PROD EVENT se réserve le droit de substituer, in extremis, suite aux problèmes cités précédemment, nos prestations avec une autre d'un montant plus ou moins égal à celui de la commande sans que cela soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement.

Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré- acheminement aérien etc.) seront à votre charge. En conséquence, si vous organisez vous-même le pré-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière. Dans le cadre des vols secs, PROD EVENT intervient en qualité de simple intermédiaire. Dans ces conditions, PROD EVENT ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle du transporteur, seul responsable du bon déroulement du voyage.

Nous vous informons que dans tous les cas, les responsabilités des compagnies aériennes ainsi que celles de ses représentants, sont limitées en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature,

aux conditions de transport aérien des passagers et de leurs bagages uniquement. Un extrait des conditions générales transporteur figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

Conditions d'utilisation des places sur vols spéciaux, vols réguliers à tarifs soumis à contraintes ou vols « LOW COST »

1. Les conditions des vols spéciaux et charters nous conduisent à rappeler que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut en aucun cas être remboursée et que le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. En cas de no-show à l'aller, la place retour est automatiquement annulée.

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

3. PROD EVENT n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, nous ne saurions être tenus pour responsables en cas de départ tardif et / ou de retour matinal le dernier jour. En particulier, en cas de départ tard en soirée, la date effective de départ peut être celle du lendemain. Les compagnies aériennes utilisées par PROD EVENT ont toutes reçu les autorisations requises par les autorités compétentes de la Direction Générale de l'Aviation Civile Française. Compte tenu de ce qui précède, dans le cas où un ou plusieurs passagers refuserai (ent) d'embarquer sur un vol, il(s) serai(ent) considéré(s) comme now show et ne pourrai(ent) prétendre à aucune solution de substitution, ni à aucun remboursement.

4 Les horaires et plans de vols communiqués ne le seront qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés jusqu'à la date du départ.

Vous en seriez aussitôt avisé. Changement de mode de transport ou d'horaires Les horaires, les types d'appareils, le nom des compagnies et les aéroports de départ et d'arrivée mentionnés dans les programmes et plans de transport de notre brochure sont ceux qui étaient à notre disposition au moment de leur impression. En cas de modification du type d'appareil ou de la Cie aérienne, la Cie aérienne de substitution possèdera les mêmes agréments délivrés par la Direction Générale d'Aviation Civile Française que la compagnie initialement prévue (voir alinéa 3 dans §4 Transport). Ils sont donc communiqués à titre indicatif et sous réserve de changement. La modification d'un de ces éléments ne saurait entraîner le versement d'une quelconque indemnité. Les horaires définitifs de départ seront reconfirmés avec la convocation de départ. PROD EVENT demande expressément de ne prendre aucun engagement la veille du départ et le lendemain du retour. Parcours Les vols peuvent être directs (avec ou sans escales) ou comporter des changements d'appareils lors des escales même si ceux-ci ne sont pas prévus dans les plans de vol initiaux. La responsabilité de PROD EVENT ne peut porter que sur l'exécution du mandat qu'elle exécute au nom et pour le compte des compagnies aériennes, c'est à dire, sur les fautes ou négligences que PROD EVENT pourrait commettre le cas échéant en commercialisant des titres de transport. En cette qualité de mandataire chargé de vendre des titres de vol, PRODEVENT ne peut dès lors en aucun cas être tenu pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans lesquelles le voyage s'est déroulé, tel qu'un retard, un tel qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenus au cours du voyage. Responsabilité du transporteur La responsabilité des Compagnies Aériennes participant aux séjours présentés dans cette brochure ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés est limitée, en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien de passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales dont un extrait figure sur les titres de transport. La responsabilité de PROD EVENT ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transfert ou le transport des passagers. En outre, le transporteur se réserve la faculté, pour des raisons techniques ou indépendantes de sa volonté, d'acheminer, dans des délais raisonnables, la clientèle par tout mode de transport de son choix sans qu'aucun dédommagement ne puisse être demandé.

## **RESPONSABILITE**

Au préalable de son achat, le client devra s'informer lui-même de l'intégralité des conditions générales de vente (sur simple demande à notre agence de voyage et consultables sur Internet) de PROD EVENT. L'achat d'une prestation signifie que le client a lu et approuvé les conditions générales et particulières de vente de PROD EVENT. Nous signalons que ces conditions sont susceptibles de modification.

PROD EVENT ne peut en aucun cas être tenu pour responsables des conséquences d'événements de force majeure, de cas fortuits ou du fait de tiers. Nous déclinons toute responsabilité dans les cas de modification ou d'annulation de prestations dues à des conditions climatiques ou des événements indépendants de notre volonté. Pour l'exécution de nos voyages, nous faisons appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

PROD EVENT, agissant en qualité d'organisateur de voyages, est conduit à choisir différents prestataires de services (transporteurs, hôteliers...) pour l'exécution de ses programmes. En ce qui concerne le transport aérien, les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout, peuvent parfois entraîner certains retards, notamment en période de trafic intense. Ces éventuels retards ne peuvent donner lieu à aucune indemnisation financière, même en cas de manque à gagner professionnel, de perte d'emploi, de retenue sur salaire ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries. Les frais éventuels (taxi, pré et post-acheminement ...) resteront à la charge du passager. Le retard éventuellement subi ne pourrait entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévue ou de retard à une correspondance. En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant la prestation ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, etc...), nous nous trouvons dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, nous ferons tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnité, l'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables.

PROD EVENT ne pourrait être tenue responsable des modifications, voire des annulations qui en résulteraient. Attention (adulte, enfant, bébé) : il appartient au passager de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour son voyage. Les formalités restent dans tous les cas à sa charge. Si un passager ne pouvait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (pièce d'identité, voucher ou autre) il ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

En souscrivant un bulletin d'inscription pour un enfant mineur, les parents ou gardiens s'engagent à faire jouer leur police Responsabilité Civile et à dégager formellement PROD EVENT pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant son séjour. Les frais de délivrance de passeports, visas et autres documents sont à la seule charge du passager, et ne peuvent être remboursés.

## **ASSURANCE/ ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE**

Nous avons souscrit auprès de la compagnie BARUEL & GIRAUD un contrat d'assurance GAN EUROCOURTAGE IARD n°086.375.010 garantissant les conséquences pécuniaires de notre responsabilité civile professionnelle en application de la Loi du 13 Juillet 1992. Nous recommandons à nos clients de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire. Les éventuelles demandes de remboursement afférentes devront être traitées directement auprès de compagnies concernées. Nous tenons à disposition de nos clients sur simple demande l'intégralité des conditions d'assurance.

**LITIGES/ RECLAMATION**

Toute réclamation relative à une de nos prestations devra nous parvenir ainsi que chez le prestataire de services concerné, au plus tard 30 jours après la date initialement prévue pour la fin celle-ci, par lettre recommandée avec accusé de réception. Il est précisé que toute réclamation soit formulée par télécopie, téléphone, courrier simple, e-mail, ou autre moyen, soit formulée hors délai, soit non formulée auprès du ou des prestataires concernés s'il y a lieu, ne pourra être prise en compte. En cas de litige, contestation, défaut de règlement ou difficulté de toute autre nature, les Tribunaux de Paris seront seuls compétents.