

Les présentes conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») ont vocation à régir les ventes conclues entre l'association SAVATOU (Savoie Vacances Tourisme), association déclarée en Préfecture de Savoie sous le n° 3151, ayant pour n° SIRET: 34019130300031, située 29 avenue Jean Jaurès 73000 Chambéry (ci-après désignée « SAVATOU ») et les personnes physiques majeures qui n'agissent pas à des fins professionnelles (ci-après désignées le/les « Adhérent(s) »). Les CGV s'appliqueront à toute commande passée auprès de SAVATOU pour un voyage, un séjour ou sortie à la journée (ci-après désignée la/les « Commande(s) »).

### **1 – OBLIGATION D'ADHESION PREALABLE**

Préalablement à la Commande, l'Adhérent doit être titulaire d'une carte d'adhérent en cours de validité. Le montant de l'adhésion doit être réglé intégralement avant le départ. L'adhésion est annuelle et indépendante de toute Commande, son règlement ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement pour quelque cause que ce soit.

Dans le cadre d'une Commande d'un voyage, séjour ou sortie, un particulier peut être exonéré du règlement du montant de l'adhésion à la condition indispensable qu'une convention particulière signée entre SAVATOU et sa collectivité d'appartenance le prévoit. Si le montant de l'adhésion a déjà été réglé par l'Adhérent, aucun remboursement ne pourra être effectué au titre de ladite convention.

L'Adhérent doit obligatoirement renseigner sa véritable identité.

Cette identité renseignée par l'Adhérent sera celle utilisée par SAVATOU pour les différentes réservations nécessaires à la réalisation du voyage, du séjour ou de la sortie. S'il s'avère que l'identité renseignée est fautive, erronée ou, plus généralement, qu'elle ne correspond pas aux documents d'identité du Client, SAVATOU ne pourra pas en être tenue responsable.

Si cela conduit à l'annulation de tout ou partie du voyage, du séjour ou de la sortie, les frais prévus à l'article 9.2 seront perçus par SAVATOU.

### **2 – ACCEPTATION DES CGV**

L'Adhérent reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CGV avant la passation de la Commande. Il reconnaît que les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toute Commande passée par l'Adhérent. Ces conditions sont communiquées à l'adhérent et consultables à tout moment sur notre site internet [www.savatou.fr](http://www.savatou.fr)

### **3 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, et, notamment, de l'article L. 221-2 du Code de la Consommation, l'Adhérent est conscient qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les Commandes passées auprès de SAVATOU.

### **4 – INFORMATION PREALABLE**

Avant de passer Commande, SAVATOU remet au Client une brochure descriptive, un formulaire d'information ou un programme détaillé de l'offre et un contrat de réservation accompagné des présentes CGV. Les photos et cartes présentées dans ces documents sont illustratives et n'ont aucun caractère contractuel. L'Adhérent déclare avoir pris connaissance de ces éléments, y compris des CGV, avant d'avoir passé la Commande.

La durée des voyages à forfait ou séjour indiquée sur la brochure descriptive, le programme détaillé de l'offre ou le contrat de

réservation courent à compter de la date de la convocation au lieu du départ à la date de retour. Par conséquent, il est expressément rappelé que le jour du trajet consacré au départ et le jour du trajet consacré au retour sont inclus dans la durée du voyage mentionnée dans l'offre, la première et/ou la dernière nuit peuvent donc être écourtée(s) par les transports, ce qui ne pourra donner lieu à aucune indemnisation.

SAVATOU se réserve cependant la possibilité de modifier à tout moment les éléments de la brochure descriptive, du programme détaillé ou du contrat de réservation. Dans ce cas, ces éléments sont mis à jour par SAVATOU. De telles modifications n'étant pas applicables aux commandes déjà passées, exception faite des modifications tarifaires résultant de l'application des articles L. 211-12, L. 211-13 et R. 211-8 du Code du tourisme, tel que prévu aux articles 9.1 et 11 ci-après, ou en cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, tel qu'indiqué à l'article 9 (« MODIFICATIONS ET ANNULATION »).

### **5 – PASSATION DE COMMANDE**

Afin que la Commande soit enregistrée par SAVATOU et soit considérée comme définitive, l'Adhérent doit signer et remettre à SAVATOU un exemplaire du contrat de réservation complété des informations demandées et verser à SAVATOU, selon les modalités exposées à l'article 6 « PAIEMENT », le montant de l'acompte correspondant à 30% du montant total de la Commande si la réservation a lieu plus d'un mois avant le départ, sauf mentions particulières indiquées dans le contrat de réservation.

Pour toute demande d'inscription d'un mineur, la Commande devra être effectuée en agence par une personne titulaire de l'autorité parentale ou légale et qui devra en justifier.

### **6 – PAIEMENT**

#### **6.1. POUR LES VOYAGES A FORFAIT, SEJOUR, SORTIE A LA JOURNEE ET PRESTATIONS SECHES HORS BILLET D'AVION, DE BATEAU ET D'AUTOBUS**

Le paiement de l'acompte peut être effectué par carte bancaire, ou en espèces dans la limite de 1.000€, directement dans l'une des agences de SAVATOU ou par virement ou par chèque à l'ordre de SAVATOU. La Commande ne devient effective qu'à la réception du paiement de l'acompte par SAVATOU ou à l'encaissement des sommes pour les paiements par chèque.

Sauf disposition contraire prévue dans le contrat de réservation ou accord dérogatoire préalable des parties, le solde du voyage, correspondant à 70% du montant total de la Commande devra être réglé, selon les mêmes modalités que celles visées au paragraphe ci-dessus, au plus tard 30 (trente) jours avant le départ. A défaut de réception du solde dans le délai précité, SAVATOU considérera que l'Adhérent a annulé son voyage et sera redevable des frais d'annulation prévus à l'article 9.2 ci-après.

Le paiement du solde peut être effectué par carte bancaire, en espèces dans la limite de 1.000€ ou en chèques Vacances.

Pour les inscriptions intervenant moins de trente (30) jours avant le départ, le règlement intégral des prestations sera exigé au moment de la Commande.

## **6.2. POUR LES BILLETS D'AVION, DE BATEAU ET D'AUTOBUS VENDUS SEULS**

Les ventes de titres de transport sur ligne régulière seuls ne sont pas soumises aux règles du Code du tourisme relatives aux contrats de vente de voyages et séjours prévues aux articles L. 211-7 et suivants. Le montant correspondant aux billets d'avion, de bateau et/ou d'autobus, doit être réglé intégralement au jour de la Commande, et ce quelle que soit la date de départ. La Commande ne pourra être considérée définitive à défaut de règlement intégral.

## **7 – SORTIES A LA JOURNEE**

Les sorties à la journée et notamment les offres SAVA-Bouger ! proposées par SAVATOU ne sont pas soumises aux règles du Code du tourisme relatives aux prestations de voyages telles que définies à l'article L. 211-2 de ce code.

Ces sorties à la journée incluent le transport aller-retour et les activités.

Sans préjudice des stipulations de l'article 9 (« MODIFICATIONS ET ANNULATION ») ci-après, toute annulation à l'initiative du Client ne pourra donner lieu à aucun remboursement, sauf conditions plus favorables accordées par le prestataire ou le tour opérateur organisant le transport et/ou les activités telles que portées à la connaissance du Client. En tout état de cause, pour chaque d'annulation, SAVATOU facturera au Client 10€ de frais.

En cas de force majeure et notamment si les conditions météorologiques sont susceptibles de mettre en danger la sécurité des Clients, SAVATOU pourra annuler la journée ou la sortie ou la réaliser en un autre lieu ou à une autre date.

En cas de non atteinte du nombre d'inscrits déterminé et communiqué par SAVATOU au préalable, SAVATOU pourra également annuler la journée ou la sortie ou la réaliser en un autre lieu ou à une autre date.

En cas d'annulation de la journée ou de la sortie pour les raisons ci-avant évoquées, SAVATOU en informera l'Adhérent dans les meilleurs délais, émettra un avoir du montant payé par l'Adhérent ou remboursera l'Adhérent à la demande de ce dernier, et ne sera redevable d'aucune indemnité.

SAVATOU décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de matériel, chaque Client étant responsable de son matériel durant la journée.

En cas d'interruption de la sortie à l'initiative du Client, aucun remboursement ne sera effectué par SAVATOU.

## **8 – ASSURANCES**

Au moment de la souscription à une Commande, SAVATOU offre la possibilité au Client de souscrire une assurance annulation, interruption de séjour et rapatriement, dont le prix est fixé à 2,25% du montant total de la Commande. L'ensemble des garanties est détaillé dans la notice d'information "Assurances" accompagnant la

brochure descriptive ou le devis, et est consultable à tout moment sur notre site internet [www.savatou.fr](http://www.savatou.fr) ou dans les agences SAVATOU préalablement à la Commande. Il appartient au Client de vérifier, préalablement à la souscription de l'assurance, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Aucune modification ne sera possible une fois que l'Adhérent aura souscrit à l'assurance proposée par SAVATOU.

L'Adhérent a également la possibilité d'opter pour l'assurance proposée par le Tour Operator.

## **9 – MODIFICATIONS ET ANNULATION**

### **9.1 A l'initiative de SAVATOU**

SAVATOU se réserve, conformément aux dispositions des articles L. 211-13 et R. 211-9 du Code du tourisme, le droit d'effectuer des modifications mineures de la Commande avant le début d'exécution, à l'exclusion du prix modifiable dans les conditions prévues à l'article 11 « PRIX DES PRESTATIONS » ci-après. SAVATOU avertira le plus rapidement possible l'Adhérent de l'impossibilité d'exécution de la ou des prestations par mail et/ou par téléphone.

En cas de modification d'un des éléments essentiels de la Commande, dont le respect est devenu impossible par suite d'événements extérieurs indépendants de la volonté de SAVATOU, l'Adhérent aura en outre la possibilité soit de résoudre la Commande sans frais, soit d'accepter la ou les modifications proposées. La prestation de substitution proposée au Client sera présumée acceptée à défaut de réponse dans les 7 jours suivant sa notification par SAVATOU. Par exception à ce qui précède, en cas de modification d'éléments non essentiels mais entraînant une augmentation du prix de la Commande supérieure à 8% du prix initial, l'Adhérent dispose d'un délai de 7 (sept) jours pour faire part de son acceptation, à défaut la modification sera réputée refusée par l'Adhérent. En cas de refus du Client de modification d'un des éléments essentiels de la Commande ou de modification entraînant une augmentation du prix supérieure à 8% du prix initial, SAVATOU lui remboursera le montant d'ores et déjà versé.

SAVATOU peut être amenée à annuler un voyage à forfait ou un séjour avant le départ notamment dans le cas où le prestataire décide d'annuler. Dans un tel cas, SAVATOU en informera l'Adhérent et le remboursera intégralement dans les meilleurs délais.

En fonction du type de prestation, les délais seront les suivants :

- Pour un séjour supérieur à 6 jours : 20 jours avant le départ
- Pour un séjour compris entre 2 et 6 jours : 7 jours avant le départ
- Pour un séjour inférieur à 2 jours : 2 jours avant le départ

Si cette annulation est imposée par un cas de force majeure ou le fait d'un tiers ou à raison d'un risque pour la sécurité du Client, et plus généralement lorsqu'elle est rendue nécessaire par des circonstances exceptionnelles et inévitables indépendantes de la volonté de SAVATOU, l'Adhérent ne pourra prétendre à aucune indemnité ou pénalité.

### **9.2 A l'initiative du Client**

L'existence de nombreux intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc...) et de délais de règlement imposés par ceux-ci à SAVATOU justifie la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Si l'Adhérent se trouve dans l'obligation d'annuler, avant le départ, un voyage à forfait ou un séjour, il devra en informer SAVATOU par écrit, par tout moyen permettant de s'assurer de la réception de l'annulation, dans les plus brefs délais suivant la survenance de l'événement, sous réserve de dispositions contraires prévues dans le contrat de réservation ou la brochure descriptive. La date de réception sera retenue comme date d'annulation.

Si le TO n'a pas communiqué de conditions d'annulation, alors ce sont les conditions d'annulation prévues par SAVATOU qui s'appliqueront. Sauf dispositions particulières prévues dans le contrat de réservation ou la brochure descriptive, les frais d'annulation imputables au Client sont les suivants :

Date d'annulation (en jours calendaires)	Frais d'annulation par personne (exprimés en pourcentage du montant de la Commande en euros TTC)
Plus de 30 jours avant le départ	30%
A compter de 30 jours avant le départ	100%

En outre, pour chaque annulation, SAVATOU facturera au Client 20€ de frais lorsqu'il s'agit d'un voyage à forfait ou d'un séjour.

Toutefois, si les conditions d'annulation des prestataires touristiques ou du tour opérateur, telles que portées à la connaissance du Client avant la Commande, sont plus restrictives que celles de SAVATOU, elles seront seules applicables.

L'interruption en cours de voyage et/ou la non consommation d'une ou plusieurs prestation(s) par l'Adhérent, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

Aucun remboursement ne peut intervenir si l'Adhérent ne se présente pas aux heures et aux lieux mentionnés dans sa convocation, son programme ou sa Commande, ou s'il ne peut pas présenter les documents exigés pour son voyage (pièces d'identité, billets d'avion, vaccinations...), ou si les informations renseignées lors de son inscription ne correspondent pas à ses documents d'identité.

En tout état de cause, en cas d'annulation ou de modification de toute Commande à l'initiative ou du fait du Client, la prime d'assurance, les frais de visas et les frais de service, resteront à la charge du Client.

Pour les titres de transport, compris ou non dans un voyage à forfait ou un séjour, l'annulation survenue après remise du billet de transport ne pourra donner lieu à aucun remboursement pour l'Adhérent, sauf condition plus favorable prévue par le prestataire.

Dans le cas de Commande de prestations sèches de transport par avion, bateau ou autobus, non combinées avec d'autre service de voyage au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme, l'annulation par l'Adhérent ne donnera lieu à aucun remboursement, sauf condition plus favorable accordée par le prestataire.

Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au

remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

## **10 – CESSION DU CONTRAT**

L'Adhérent peut céder le contrat, avant le départ et tant que le Contrat n'a pas encore produit d'effet, à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (par exemple, conditions particulières nécessaires pour correspondre aux modes d'hébergement et de pension, à la formule de voyage, au nombre de passagers, aux enfants se situant dans la même tranche d'âge) et si les autorités internationales éventuellement concernées acceptent le changement.

L'Adhérent cédant devra avertir SAVATOU, par tout moyen qui permette d'en accuser réception, au plus tard sept (7) jours avant la date du départ. Si le voyage est une croisière, ce délai de prévenance est de quinze (15) jours.

La cession d'un contrat pour une activité journée organisée par SAVATOU occasionnera des frais de 10€ facturés par SAVATOU au Client cédant.

L'Adhérent cédant restera en outre responsable solidairement avec l'Adhérent cessionnaire de tous les coûts engendrés par cette cession. La cession d'un titre de transport et de certaines prestations touristiques n'est pas possible sans l'accord du prestataire. Ainsi, concernant notamment les billets d'avions, les compagnies aériennes appliquent des pénalités ou refacturent le prix du nouveau billet d'avion. Ces coûts seront à la charge du Client cédant et du Client cessionnaire.

L'Adhérent ne peut céder ses contrats d'assurance. Le Contrat ayant déjà commencé de produire un effet, les dispositions de la présente clause ne peuvent trouver application, sauf accord préalable écrit de SAVATOU.

## **11 – PRIX DES PRESTATIONS**

Les tarifs affichés sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur avant la date d'ouverture des inscriptions, ou au moment de l'envoi de la brochure descriptive, du programme détaillé ou du contrat de réservation, et notamment :

- en matière de taux de change des monnaies étrangères par rapport à l'euro ;
- en matière de coûts des transports aériens, terrestres, fluviaux et maritimes ;
- en matière de taxes légales ou réglementaires ;

Les voyages à forfait, séjours, sortie journée ou les services de voyage tels que définis au 2° du I de l'article L. 211-1 du Code du tourisme, sont fournis aux tarifs en vigueur sur la brochure descriptive, le programme détaillé ou le contrat de réservation lors de l'enregistrement de la Commande. SAVATOU se réserve la possibilité de modifier, à tout moment ses tarifs jusqu'à la date de passation d'enregistrement de la Commande. Les prix sont exprimés en Euros TTC.

Aucune contestation concernant les tarifs ne pourra être acceptée après passation d'une Commande. Les tarifs donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans un forfait ou toute interruption de voyage par un Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé) ne pourra donner lieu à un remboursement.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, SAVATOU peut modifier le prix de la Commande devenue définitive, avant le début du voyage, dans certaines hypothèses. Ainsi, l'Adhérent accepte que le prix puisse être modifié à la hausse ou à la baisse en cas :

- de variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. A défaut de stipulations contraires dans la brochure ou le contrat de réservation, le prix pourra être révisé en fonction de l'évolution du cours du dollar US. Le cours de référence étant celui en vigueur à la date de la Commande. La parité évaluable est égale à 100 % du prix, à l'exception du prix des vols internationaux.
- de variation du coût des transports, liée notamment au coût des carburants.
- de variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies, telles que, notamment, taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, ou de sécurité.

En cas d'une modification du prix, SAVATOU s'engage à en informer l'Adhérent par courrier papier ou électronique au plus tard vingt (20) jours avant la date de son départ.

Tout refus de la part du Client de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de sa part pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 9.2, sauf augmentation du prix supérieure à 8% du prix initial tel que prévu à l'article 9.1 ci-avant.

Sauf stipulations contraires dans la Commande, les prix s'entendent par personne.

## **12 – TRANSPORTS**

SAVATOU répond du bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'elle puisse être tenue responsable des faits imputables soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure tel que défini à l'article 15 « FORCE MAJEURE » ci-après.

SAVATOU est soumise aux conditions des prestataires de transport, rappelées sur les titres de transport remis au Client ou annexées à ceux-ci. En aucun cas, SAVATOU ne saurait être soumise à une responsabilité plus lourde que celle de son prestataire de transport, celle-ci étant limitée au dédommagement le plus bas prévu par les conventions internationales ou la réglementation étatique qui trouverait à s'appliquer.

Les horaires des transporteurs aériens, maritimes, fluviaux ou terrestres, n'étant pas connus au moment de l'impression des brochures, ne sont indiqués qu'à titre indicatif et ne sont pas de nature contractuelle. Les dates des jours de départ et de retour relèvent du contrat de voyage. Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. En aucun cas, les frais liés à ces horaires de départ et de retour imposés par le transporteur ne pourront être pris en charge par SAVATOU ou justifier une éventuelle annulation du Client ni un quelconque remboursement.

De même, une modification d'horaires, de date, un retard ou une annulation à l'initiative du transporteur, ne constituent pas une annulation du fait de SAVATOU et n'ouvrent droit à aucune indemnité de ce chef.

### **12.1 Transports aériens**

SAVATOU est soumise aux conditions de la compagnie aérienne jointes au billet d'avion, y compris à propos de la responsabilité de la compagnie aérienne, dont la mise en cause est définie notamment par les Conventions de Varsovie et Montréal, applicables aux transports aériens internationaux.

Les horaires sont donnés à titre indicatif, ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée et les types d'appareils. Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes. Le retard, au sens de l'article 6 du règlement (CE) n° 261/2004, se calcule entre l'heure d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'heure effective d'embarquement. Le Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 confère le droit aux passagers aériens d'obtenir du transporteur aérien, selon les circonstances, une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation en cas de sursréservation, de retard ou d'annulation du vol. Ces obligations qui pèsent uniquement sur les compagnies aériennes, ne peuvent en aucun cas être assumées par SAVATOU.

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. Dans une telle hypothèse, SAVATOU ne saurait en être tenue pour responsable. Il appartient au Client de s'assurer auprès des compagnies aériennes de la possibilité d'embarquer.

Il appartient au Client de se renseigner sur le poids maximal des bagages qu'il peut embarquer et sur les objets qu'il peut amener. En cas d'excédent de bagage, l'Adhérent pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. SAVATOU ne pourra être tenue responsable de tout refus d'embarquement pour détention d'objets dangereux par l'Adhérent et/ou de tout refus de la compagnie aérienne de procéder à l'enregistrement d'un bagage.

La perte des bagages ou leur détérioration durant le transport relève de la responsabilité de la compagnie aérienne. Tout bagage enregistré qui a été égaré ou abîmé doit faire l'objet par l'Adhérent d'une déclaration auprès de la compagnie aérienne, et, le cas échéant, auprès de sa compagnie d'assurance.

La liste des documents nécessaires à l'embarquement est communiquée au Client avant son départ. En cas de non-présentation d'un document nécessaire à l'embarquement, l'Adhérent ne pourra prétendre à aucune indemnisation. Il devra notamment se présenter avec tous ses documents d'identité en vigueur et tous les documents nécessaires à la sortie du territoire de départ et à l'entrée dans les différents pays d'arrivée et/ou de transit. L'Adhérent ne sera remboursé d'aucune somme et ne pourra prétendre à aucune indemnité en cas de non-respect du présent article.

La non-utilisation, totale ou partielle, des billets d'avion pour une cause étrangère à SAVATOU n'entraînera aucun remboursement des billets. Le remboursement des taxes aériennes sera effectué par SAVATOU, sous réserve du remboursement qu'elle aura elle-même perçu de la compagnie aérienne, dès que l'Adhérent lui aura fait parvenir sa demande de remboursement.

En cas d'arrivée ou de départ sur un vol différent des autres membres inscrits sur le même voyage, à l'initiative du Client, les frais de transfert éventuels sont à la charge exclusive du Client.

## **12.2 Transports maritimes, fluviaux et terrestres**

SAVATOU est soumise aux conditions de la compagnie de transport maritime, fluvial ou terrestre, jointes au billet de transport, y compris à propos de la responsabilité, dont la mise en cause est régie notamment par les conventions internationales applicables aux transports ferroviaires, maritimes et terrestres internationaux.

Les billets ne sont pas remboursables après émission, que ce soit pour cause de modification de date ou d'annulation de voyage à l'initiative du Client.

## **13 – PRESTATIONS SUR PLACE**

### **13.1 Hébergements**

Les descriptifs d'hébergement donnés ne le sont qu'à titre informatif et non contractuel. Les classifications des hébergements sont faites selon les normes locales en vigueur dans le pays de destination et/ou établies à la propre initiative de l'hôtelier.

### **13.2 Repas**

Le nombre de repas inclus est précisé dans la brochure descriptive. Sauf stipulation contraire, les boissons ne sont pas comprises.

Selon les pays, les prestataires ne disposent pas nécessairement d'eau courante. Dans une telle hypothèse les frais d'achat de bouteilles d'eau sont à la charge du Client.

### **13.3 Activités**

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques et nécessiter un certificat médical pour leur pratique. En ce cas, SAVATOU en informera l'Adhérent avant son départ. SAVATOU ne pourra pas être tenue responsable de l'impossibilité pour l'Adhérent de réaliser une activité du fait de l'absence de certificat médical.

Certaines activités peuvent être annulées par les prestataires de SAVATOU pour des raisons de sécurité (notamment conditions météorologiques défavorables). Dans une telle hypothèse, la responsabilité de SAVATOU ne pourra pas être recherchée par l'Adhérent.

## **14 – RESPONSABILITE**

SAVATOU étant responsable de la bonne exécution du voyage à forfait ou du séjour, la responsabilité de SAVATOU ne pourra être engagée que dans le respect des règles applicables à la responsabilité des agents de voyage. Pour les dommages autres que corporels, et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, SAVATOU ne saurait être tenue de dédommager l'Adhérent pour un montant supérieur au prix de la Commande acquitté par lui.

Par conséquent, SAVATOU ne sera aucunement responsable en cas, notamment, de :

- perte ou vol des billets d'avion
- vols ou détériorations d'objets personnels (il est conseillé aux Clients de ne pas emporter des objets de valeur et/ou de les garder en permanence sous leur surveillance directe)
- défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas,

certificat de vaccination, certificats médicaux, le cas échéant documents nécessaires pour être accompagné de mineurs...) ou non conformes aux indications figurant sur la brochure descriptive, le programme détaillé et/ou le contrat de réservation

- défaut de présentation du Client au lieu et à l'heure de commencement du voyage ou du séjour
- de force majeure (article 15 « FORCE MAJEURE), fait imprévisible ou inévitable causé par un tiers, menace sur la sécurité des voyageurs ou fait imputable au Client
- dommages survenus dans le cadre d'une prestation non organisée par SAVATOU et non comprise dans la Commande.

Les prestataires intervenant pour l'exécution de la Commande conserveront, en tout état de cause, les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale et/ou des conventions internationales.

Les descriptifs des sites, villes, stations, les prestations proposées par ceux-ci sont données par SAVATOU à titre indicatif sans caractère contractuel.

L'Adhérent doit informer SAVATOU, par tout moyen, de toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage, du séjour ou de la sortie journalière.

En souscrivant une réservation pour un enfant mineur, les parents ou tuteurs s'engagent à mettre en œuvre leur assurance responsabilité civile et à assumer leur responsabilité pour tout fait ou dommage causé par le mineur pendant le séjour.

En cas de non-conformité affectant l'exécution du voyage à forfait ou du séjour tel que prévu dans la Commande, l'Adhérent doit en informer SAVATOU, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce.

Conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme, en cas de difficulté rencontrée par l'Adhérent et affectant le bon déroulement du voyage ou du séjour, SAVATOU apportera, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au Client.

## **15 – FORCE MAJEURE**

Des événements de force majeure empêchent soit l'Adhérent, soit SAVATOU ou les prestataires impliqués dans la réalisation des prestations d'exécuter toute ou partie des obligations prévues dans la Commande. Ainsi, sont considérés comme des événements de force majeure tous les événements exceptionnels et inévitables rendant impossible l'exécution de ses obligations par SAVATOU et/ou les prestataires concernés, et notamment les événements suivants :

- grève des moyens de transport, des hôteliers, des aiguilleurs ou du personnel de tous prestataires extérieurs à SAVATOU ;
- insurrection ou émeute dans le pays de départ ou d'arrivée ;
- fait du prince ;
- conditions géographiques/géopolitiques, climatiques, sanitaires et/ou politiques susceptibles de mettre en danger la vie du Client (notamment, placement en vigilance rouge du pays de destination par le site [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr))

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la partie qui le subit en informera l'autre dès que possible.

Lors de la survenance d'un cas de force majeure, SAVATOU peut proposer une ou des prestations de substitution ou rembourser l'Adhérent selon le choix de ce dernier ; en revanche SAVATOU ne sera tenue à aucune indemnité de quelque sorte que ce soit à l'égard du Client.

#### **16 – RECLAMATIONS**

Sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à SAVATOU par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de sept (7) jours suivant la date de retour du voyage, du séjour ou de la sortie. Pour être étudiée par SAVATOU, cette demande devra être accompagnée des pièces justificatives. SAVATOU répondra dans les meilleurs délais suivant la date de réception de la lettre recommandée accompagnée de tous les justificatifs à la réclamation formée par l'Adhérent. Si aucun accord n'est trouvé les Parties devront s'en remettre au médiateur, dans les conditions décrites à l'article 20 (« LOI APPLICABLE – MEDIATION ») ci-après.

#### **17 – RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE**

SAVATOU a souscrit auprès de ALLIANZ IARD, 1 cours Michelet - CS300051- 92076 PARIS LA DEFENSE Cedex, une police d'assurance responsabilité civile organisateur de voyages, sous le numéro de police 64216784. Les plafonds de garantie par année d'assurance sont les suivants :

- Dommages corporels, matériels et immatériels confondus, à hauteur de 3 000 000 €

Dans tous les cas, nous intervenons dans la limite des plafonds de dédommagement prévus par les conventions internationales.

#### **18 – DONNEES PERSONNELLES**

Les données personnelles communiquées par l'Adhérent à SAVATOU permettent notamment à SAVATOU de traiter les Commandes, d'identifier chacun des utilisateurs et de communiquer avec eux pour les besoins de la réservation et pour une bonne gestion de la relation commerciale.

SAVATOU est le responsable du traitement et le destinataire des données. Les données personnelles peuvent le cas échéant être transmises à des tiers aux fins d'exécution des Commandes, notamment aux prestataires en charge de la livraison des Commandes ou les prestataires intervenant dans les prestations commandées (prestataires d'hébergement, prestataires de transport notamment). Elles sont conservées pendant la durée de la relation commerciale et la durée des obligations légales ou contractuelles afférentes, ainsi que pour la durée nécessaire à l'exercice ou la défense de ses droits par SAVATOU. Lorsque l'Adhérent ne s'est pas opposé à la prospection commerciale, elles sont conservées pendant 3 ans à compter de la livraison de la Commande aux fins de prospection.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données, l'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient été transmises à SAVATOU pour l'exécution de la Commande peut exercer un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement, pour les informations qui le concernent, de limitation du traitement, ainsi que transmettre à SAVATOU des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication des ses données à caractère personnel après sa mort, en adressant sa requête par mail à support@savatou.fr

L'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient été transmises à SAVATOU pour l'exécution de la

Commande peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement.

En cas de manquement au présent article, l'Adhérent ou toute personne dont les données personnelles auraient été transmises à SAVATOU pour l'exécution de la Commande pourra introduire une réclamation auprès de la CNIL.

#### **19 – DISPOSITIONS DIVERSES**

Le fait pour SAVATOU ou pour l'Adhérent de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses des CGV n'emporte pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

#### **20 – LOI APPLICABLE – MEDIATION**

Les CGV, ainsi que tous les contrats et Commandes conclus par SAVATOU avec l'Adhérent sont soumis au droit français. En cas de différend, l'Adhérent pourra préalablement saisir le Médiateur du tourisme et des voyages MTV : BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 - <https://www.mtv.travel/>

En cas d'échec de la médiation, la partie la plus diligente pourra saisir si elle le veut une juridiction légalement compétente.