

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE VIA NOSTRA

*Mises à jour le 29-01-2024*

**Le décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 (articles 95 à 103) fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.**

Les conditions générales de vente Via Nostra s'appliquent à tous nos voyages. Elles peuvent être complétées ou corrigées par d'éventuelles conditions particulières mentionnées dans nos programmes. Dans ce cas, ce sont les conditions particulières qui priment.

Toute inscription à un voyage Via Nostra implique la connaissance et l'acceptation des conditions générales de vente développées dans cette page.

Au moment où nos voyages sont mis en ligne sur le site internet ou publiés dans notre catalogue et/ou nos brochures, les caractéristiques, les conditions réelles, pratiques et économiques du déroulement du voyage ne peuvent être considérées comme définitives. Seuls les prix et conditions en vigueur à 21 jours de la date de départ du voyage engageant contractuellement Via Nostra sur l'ensemble des prestations fournies.

## APTITUDE ET RÉGIMES ALIMENTAIRES :

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

## FORMALITÉS ET BAGAGES :

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

Pour les voyages en avion, le poids des bagages est généralement limité entre 15 et 20 kg. Un supplément bagage pourra être demandé au voyageur dont les bagages excéderaient la franchise de poids. Les bagages sont transportés aux risques et périls des voyageurs pendant la durée du voyage.

## INSCRIPTION ET PAIEMENT :

Toute inscription devra se faire par l'envoi d'un bulletin d'inscription daté et signé ou le remplissage de celui-ci dans nos locaux accompagné d'un acompte de 30% du montant total du voyage. Une réservation effectuée par téléphone ne sera effective que dès réception du bulletin d'inscription accompagné de l'acompte.

Une facture sera adressée au client dans les 10 jours qui suivent son inscription et tient lieu de confirmation d'inscription. Via Nostra n'accuse pas réception des paiements.

Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 35 jours avant le départ même sans rappel de notre part. Pour les inscriptions à moins de 35 jours, le règlement intégral des prestations sera exigé.

Dans le cas où celui-ci ne nous parviendrait pas en temps voulu, nous considérerions l'inscription comme annulée aux conditions ordinaires d'annulation.

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

## CONDITIONS DE RÉALISATION :

**Nombre de participants** - Les tarifs de nos voyages sont calculés à une date précise suivant des conditions économiques en vigueur et sur la base d'un nombre minimum de personnes. En cas de participation insuffisante nous serons dans l'obligation d'annuler le voyage. Les participants auront alors le choix de se reporter sans frais sur un autre voyage ou de se faire rembourser les sommes versées sans autre indemnité. Nous pourrions aussi choisir de maintenir le voyage moyennant un supplément qui sera calculé au moment.

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

**Les itinéraires et visites** - Nos voyages se déroulent en principe selon le programme présenté dans nos brochures et sur notre site internet mais les itinéraires sont donnés à titre indicatif car, bien que nous nous efforcions toujours de respecter le programme prévu, certains aléas peuvent nous conduire à des modifications dont il ne nous est pas toujours possible de vous informer à l'avance. Certaines contraintes indépendantes de notre volonté (modifications d'horaires des transports, conditions climatiques, fermeture occasionnelle des sites, visites soumises à horaires de rendez-vous, fêtes, jours fériés...) peuvent par ailleurs nous amener à modifier l'ordre des étapes ou le sens du circuit, voire à écourter, décaler ou annuler des visites.

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

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

**Les conférenciers** - Le nom des conférenciers est donné à titre indicatif et n'a aucune valeur contractuelle. En cas d'indisponibilité, les conférenciers cités dans nos programmes et sur notre site internet peuvent être remplacés par un conférencier dont Via Nostra juge la compétence équivalente. Un changement de conférencier ne peut faire l'objet d'aucune condition particulière d'annulation.

## HORAIRES DE DÉPART ET DE RETOUR :

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

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

## RESPONSABILITÉ :

Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, Via Nostra ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrent pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douane ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tel que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Via Nostra, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de La Poste pour la transmission de divers documents et/ou billets), pannes, perte ou vol de bagages et autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origines les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la

modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, modification de transport, parking...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative . Via Nostra se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

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

## CALCUL ET RÉVISION DES PRIX :

Les prix de nos forfaits ont été établis en fonction de données économiques susceptibles de varier entre leur date d'établissement et celle du départ du voyage. Via Nostra se réserve le droit de modifier ses prix et ses programmes dans les cas prévus par la loi en cas de variation constatée :

- du coût des transports, liées notamment au coût des carburants ;
  - des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement;
  - des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.
- Dans ce cas, la part ré-évaluable est égale à 100% du prix à l'exception du prix des vols internationaux. Le cours de références ayant servi au calcul des prix est indiqué dans le contrat. A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points autorisés par la loi (variations du coût des transports et variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies). En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Via Nostra s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 21 jours avant la date de son départ.
- Dans tous les cas, aucune variation du prix fixé au contrat ne pourra intervenir au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ.

## LE DÉTAIL DES FORFAITS :

Nos prix comprennent, sauf mention contraire, le transport aérien international aller et retour et, dans le cas d'un circuit, les vols intérieurs mentionnés ; les transferts aéroport/hôtel/aéroport sauf en cas d'achat de prestations sans transport aérien ; le transport durant le circuit comme mentionné dans le programme ; les visites mentionnées au programme ; l'accompagnement culturel d'un conférencier et/ou de guides locaux ; le logement en catégorie notifiée dans le programme et les repas mentionnés dans le programme ; les taxes locales et services ; les frais de dossier et d'inscription.

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

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

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

**Assurances** - Nos forfaits, sauf mention contraire, n'incluent pas les assurances assistance-rapatriement et annulation-perte de bagages. Lors de votre inscription, Via Nostra vous proposera de souscrire ces assurances facultatives et non incluses dans nos forfaits. Les détails des contrats pourront vous être communiqués sur simple demande. En cas de souscription, votre contrat personnalisé vous sera automatiquement remis dans votre carnet de voyage et adressé auparavant sur simple demande.

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

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

## RÉSERVATION D'OPTIONS :

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

## CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION :

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

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

- Frais applicables par personne et par voyage avec un montant minimum de 100 € de frais d'annulation :**
- Plus de 60 jours avant le départ : 10 % du prix total du voyage
- entre 60 et 31 jours : 30 % du prix total du voyage
- entre 30 et 21 jours : 60 % du prix total du voyage
- entre 20 et 10 jours : 80 % du prix total du voyage
- moins de 10 jours : 100 % du prix total du voyage

Aucun remboursement ne sera effectué dans les cas suivants :  
- défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage aérien à forfait  
- l'absence de documents nécessaires à la réalisation du voyage comme passeports, visas, certificats de vaccination et autres.

Certaines prestations comprises dans nos voyages tels que des billets d'avion, de train et des prestations hôtelières, tous les billets de spectacles musicaux, de théâtre ou d'expositions ne seront pas remboursés après le paiement de l'acompte.

Les frais de visa et les assurances ne sont pas remboursables.

Lorsque deux personnes sont inscrites ensemble dans une chambre double et que l'une d'entre elle annule son voyage, la personne restante doit s'acquitter du supplément chambre individuelle.

## ANNULATION DE VOYAGE PAR VIA NOSTRA :

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

## INTERRUPTION DE VOYAGE DU FAIT DU CLIENT :

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

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

## MODIFICATIONS DES PRESTATIONS EN COURS DE VOYAGE :

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

## RÉCLAMATIONS :

Toute réclamation de défaillance doit être notifiée à Via Nostra dans les meilleurs délais par courrier. Nous nous engageons alors à répondre dans un délai de 60 jours. A défaut de réponse satisfaisante dans ces délais, vous pouvez recourir gratuitement à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages - MTV - BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17. A défaut de parvenir à un accord, les tribunaux du lieu du siège de Via Nostra seront seuls compétents.

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

## VIA NOSTRA - Voyages culturels

36, route de Narbonne - 31400 Toulouse (FRANCE) - Tél. : +33 (0)5 61 55 24 80  
SARL AU CAPITAL DE 7 500 € - RCS TOULOUSE : 479 869 430 - CODE APE : 7911Z - IMMATRICULATION N° IM031120016 - ASSURANCE RCP HISCOX : CONTRAT N° 03478814 - CAUTION : AFPSI.