



# Conditions particulières de vente

## Brochure Cuba 2018 – Voyages Internationaux - Cuba by Vi

Voyages Internationaux - Cuba by Vi a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA, contrat n° 32271041093087. Notre garantie financière est assurée par l'APST garantissant la totalité des fonds déposés - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS - Tél : 01 44 09 25 35

### ARTICLE 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur les informations connues au 01/06/2018 (1US\$ = 0.8551 €). Ils ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés, une erreur typographique étant toujours possible, le prix et les dates de nos voyages seront confirmés par votre agence de voyages lors de l'inscription.

### Les prix comprennent

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. La durée du voyage tient compte du nombre total de jours du voyage; elle commence à l'heure de convocation à l'aéroport de départ en France et se termine à l'heure d'arrivée en France le dernier jour. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière nuit se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Dans nos tableaux de prix pour nos circuits autotours, les tarifs mentionnés pour le transport aérien ne sont que des exemples. Ils sont valables en classe économique et selon une moyenne des classes tarifaires les plus basses (sur plusieurs compagnies aériennes) que nous avons en notre possession au jour de l'impression. Ces tarifs ainsi que leurs conditions d'application et leurs taxes applicables sont susceptibles de modification à tout moment et sans préavis.

Important : Les compagnies aériennes ont mis en place un système tarifaire qui impose dans la plupart des cas, l'émission immédiate des billets. Cela a pour avantage de bloquer définitivement les prix hors taxes de ceux-ci. Il est toutefois à noter que seul le paiement intégral et immédiat de la part aérienne TTC du voyage déclenchera l'émission des billets.

Attention : les taxes aériennes ainsi que les hausses de carburant restent susceptibles de modifications à tout moment et sans préavis.

Pour nos circuits accompagnés présentés en forfait (aérien + terrestre) au départ de Paris et de province, nos prix ont été calculés sur la base d'un contingent spécifique sur la compagnie aérienne mentionnée. Nos prix sont valables jusqu'à épuisement de nos stocks disponibles. Dans le cas où ils seraient épuisés lors de l'inscription, nous nous réservons le droit de proposer une autre compagnie et/ou d'appliquer un

supplément pour la partie aérienne en fonction des disponibilités et des niveaux tarifaires du jour.

Nos prix sont calculés sur la base d'un baril pétrole à 62 USD et sur des données monétaires et économiques connues au 01/06/2018 soit 1€ = 1.1694 USD.

Aucune réduction ne pourra être accordée en cas de baisse du pétrole et /ou de l'euro.

### ARTICLE 2 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyage reçoit du client à la réservation un acompte de 30 % du montant total du voyage. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable: par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et la confirmation du départ intervient au plus tard 30 jours avant le voyage. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 5 de nos conditions de ventes.

### ARTICLE 3 - CESSIION DU CONTRAT

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours avant le début du voyage (25 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers; en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge telles que définies dans l'article 5 réduction enfants). Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le cédant :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 100€ par personne
- De 29 jours à 15 jours avant le départ : 200€ par personne.
- De 14 jours à 7 jours avant le départ : 300€ par personne

Dans certains cas (sur justificatifs) les frais de cession pourront être plus élevés.

### ARTICLE 4 - REDUCTION ENFANT

- 90 % : Enfant de moins de 2 ans voyageant sur les genoux d'un parent durant le vol transatlantique, Logement et nourriture réglables sur place.
- 25 % : Enfants de 2 ans à moins de 7 ans.
- 15 % : Enfants de 7 ans à moins de 12 ans.

Les réductions ne sont applicables que si les enfants partagent la chambre avec deux adultes, en troisième lit. Pas de réduction pour deux enfants partageant une chambre double.

### ARTICLE 5 - ANNULATION

#### a) Du fait du client

En cas d'annulation par le client, **le remboursement du montant du voyage hors assurance (si contractée)** interviendra déduction faite des montants précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

#### Frais relatifs aux prestations aériennes (si billet émis)

- Le montant des billets, les taxes aéroports YQ et YR sont non remboursables. Le montant des taxes peut varier entre le jour de la réservation et le jour de l'annulation. Sera retenu le montant de la taxe le jour de l'annulation.

#### Frais d'annulation

Les frais d'annulation peuvent être couverts par AXA Assistance si une assurance a été souscrite auprès de la compagnie citée. Numéro du contrat d'assurance annulation multirisques bagages : 08 03 311 102.

Pour les circuits accompagnés et A La Carte :

- A plus de 30 jours du : 250 € par personne
- Entre 30 et 22 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- Entre 21 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- A moins de 8 jours du départ : 100 % du montant du voyage.

#### Pour les circuits à moto :

- A plus de 60 jours du départ : 15% par personne
- Entre 60 et 31 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- A moins de 8 jours du départ : 100 % du montant du voyage.

#### b) Du fait de Vi

Vi se réserve le droit d'annuler un circuit accompagné à plus de 30 jours si le nombre de participants est inférieur à 10 (sauf Passion Cubaine et le Grand Tour de Cuba 9), Vi ne peut être tenu responsable si la compagnie aérienne ou l'affrèteur aérien décide d'annuler le vol.

### c) Cas spécifiques

Certains voyages peuvent être assujettis à des conditions spécifiques de réservation et d'annulation comme des acomptes payables par anticipation et non remboursables. Votre agent de voyages vous confirmera ces éléments lors de votre inscription.

Lors de l'inscription considérée ferme et définitive, Vi se réserve le droit d'émettre les billets d'avion. Une fois émis, ils ne sont plus modifiables ni remboursables.

### ARTICLE 6 - PERTES ET VOLS

Vi n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Les objets précieux et bijoux doivent être déposés dans les coffres des hôtels. Les clients sont seuls responsables des objets perdus, oubliés ou volés lors des voyages. Nous déclinons donc toute responsabilité en cas de détérioration ou vol dans l'autocar, l'hébergement ou lors des transferts. Nous attirons l'attention de notre clientèle sur le fait que Vi ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés et que Vi ne se charge pas de leur recherche et de leur rapatriement.

### ARTICLE 7 - TRANSPORTS

#### a) Responsabilité des transporteurs.

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou de réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales. Vi ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transport de passagers.

#### b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement (même dans le cas d'un report de date). Les organisateurs se réservent le droit de modifier la compagnie aérienne, le type d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départs, d'effectuer des escales au cours du voyage, d'acheminer les participants par voie de surface (train, autocar, minibus, taxi...) ou par tout itinéraire ou autre vol possible, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum au départ de la ville d'origine n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil (70 participants environ). De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grève, incidents techniques...)

des retards peuvent avoir lieu. Nous sommes tributaires des horaires parfois fluctuants transmis par les compagnies aériennes. Ceux-ci peuvent être modifiés jusqu'au jour de départ. Les horaires indiqués sur les billets d'avion ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment par la compagnie aérienne. Dans tous les cas, les horaires de retour vous seront confirmés par nos représentants sur place. Il convient donc de considérer que le premier et dernier jour sont consacrés uniquement au transport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet. Nos prix sont calculés forfaitairement sur un nombre de nuitées et non de journées, vous pourrez donc être privé de quelques heures de séjours à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires ou retard d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale (mise à disposition des chambres après 15h le jour d'arrivée et libération des chambres avant 12h le jour du départ) sans avoir pour autant droit à un dédommagement si le programme est respecté dans son intégralité pour les circuits. Sur les vols réguliers, les plateaux repas servis à bord remplacent les repas qui vous auraient été servis dans votre hôtel à la même heure. Sur les vols spéciaux, les compagnies proposent souvent des prestations de restauration payantes à bord telles que des sandwiches ou boissons, prestations soumises à l'acceptation du client. Afin d'assurer nos voyages dans les meilleures conditions possibles pour nos voyageurs, nous sommes parfois contraints d'effectuer de changements de compagnies, ou de subir des changements de plan ou d'horaires de vols. Ces événements peuvent entraîner des modifications du programme dans l'ordre des visites ou des étapes. Nous ne pouvons pas être tenu responsables d'un quelconque dommage, le programme étant respecté dans tous les cas.

**d) Pré et post-acheminements :** les Pré et post-acheminements de province peuvent s'effectuer en avion ou train.

#### **e) Conditions particulières**

Nos forfaits sont calculés sur la base de contingents aériens et dans la limite de nos stocks disponibles. Une fois ce stock épuisé, Vi se réserve le droit d'appliquer des suppléments aériens en fonction des disponibilités lors de la réservation.

#### **ARTICLE 8 – FORMALITES ADMINISTRATIVES**

Pour les ressortissants français, il est obligatoirement demandé pour rentrer sur le territoire cubain, un passeport valable 6 mois après la date du retour, une carte de tourisme obtenue par nos soins (dont le coût est de 25 € par personne (non remboursable en cas d'annulation), une attestation ou certificat d'assurance médicale couvrant les frais médicaux obligatoires pour tous les voyageurs étrangers et cubains résidant à l'étranger

Ces formalités administratives indiquées s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Nous invitons les ressortissants d'autres pays à se renseigner sur les démarches nécessaires obligatoires. Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

D'une façon générale, Vi demande aux autres ressortissants de se renseigner auprès des autorités compétentes. Vi ne peut être tenu pour responsable en cas de refus d'embarquement ou l'impossibilité de passer une frontière.

Les enfants mineurs voyageant avec un seul parent ou sans parents doivent impérativement être munis d'une autorisation de sortie de territoire même en possession du passeport (susceptible de modification sans préavis – renseignement impératif auprès des autorités compétentes).

Les noms et prénoms figurant sur le titre de transport doivent être identiques aux noms et prénoms figurant sur le passeport et sur la carte de tourisme du voyageur qui sera tenu pour responsable et prendra en charge les frais de modification et de ré-émission des titres de transport.

#### **ARTICLE 9 - QUALITE DU VOYAGE**

L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays ainsi qu'aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs, et de tous autres prestataires de services. Ils sont en conséquence invités à consulter leur assureur pour toutes couvertures complémentaires dont ils souhaiteraient bénéficier. Une nuit à destination peut être remplacée par une nuit à l'aéroport (ou proche) sans donner lieu à indemnisation. La classification hôtelière mentionnée est celle du pays concerné en « norme locale ». Les normes sont spécifiques à Cuba et ne correspondent généralement pas aux normes françaises. Les hôtels d'étapes réservés lors de nos circuits sont parfois en dehors des centres villes.

L'application stricte des conventions sur les conditions de travail du personnel hôtelier peut lors des arrivées tardives dans les hôtels entraîner le remplacement d'un dîner chaud par un dîner froid, ou le remplacement de celui-ci par le déjeuner du dernier jour. De même, les petits déjeuners pour les départs avancés peuvent être remplacés par un panier repas.

#### **ARTICLE 10 – ACHAT DE PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES AU VOYAGE**

Durant le voyage, les clients sont de plus en plus sollicités par les guides ou commerçants locaux pour des prestations complémentaires de types soirées folkloriques, excursions supplémentaires, achats divers (spécialités locales...). Ces pratiques sont de plus en plus courantes et nous ne pouvons que le constater. Nous attirons l'attention de nos clients sur le fait que ces activités et prestations se font sous votre entière responsabilité et que Vi ne peut être tenu pour responsable en cas de problème de prix, qualité, accident, SAV... Seules les excursions clairement proposées par Vi s'effectuent sous la responsabilité de Vi. En aucun cas, Vi ne pourra prendre en compte une quelconque réclamation à ce sujet. Les assureurs refusent de prendre en charge des rapatriements causés par des prestations étrangères à nos forfaits.

#### **ARTICLE 11 – APTITUDE AU VOYAGE**

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours et circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, Vi se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les exigences de tels voyages, séjours ou

circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettrait pas un tel voyage. Les personnes sous tutelle et/ou curatelle doivent être accompagnées par une personne responsable sur toute la durée du voyage.

#### **ARTICLE 12 : MODIFICATIONS PARTICULIERES DU PROGRAMME**

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions, par avance, de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les mouvements sociaux, les perturbations météorologiques sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions dont l'organisateur ne peut être tenu responsable et qui ne donne pas droit à un dédommagement pour le client.

#### **ARTICLE 13 : CHAMBRES**

##### **Chambres individuelles**

Bien que plus chères, elles sont souvent moins bien situées, plus petites et de confort inférieur aux chambres doubles.

##### **Chambres triples et quadruples**

En réalité, ce sont des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier ajoute un ou deux lits d'appoints le plus souvent. Les voyageurs privilégiant ce type d'hébergement malgré les réserves ci-dessus ne pourront prétendre à aucun dédommagement en cas de non satisfaction.

#### **ARTICLE 14 : NON PRESENTATION OU RETARD A UNE CONVOCATION ET ABSENCE DE DOCUMENTS DE POLICE**

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la "convocation départ", de même s'il ne peut présenter les documents de police en cours de validité ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas et attestation d'assurance). Vi ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### **ARTICLE 15 – RECLAMATIONS**

Vi examinera avec la plus grande attention les remarques transmises via les fiches d'appréciation. De plus, les réclamations dues aux éventuels manquements aux obligations de Vi doivent être présentées impérativement sur place auprès de notre représentant local pour traitement immédiat. Pour tout manquement éventuel, non réalisation de prestations ou défaut de qualité constatée par le client, Vi doit impérativement en être informé en appelant le numéro d'urgence fourni dans votre carnet de voyage. La majorité des dysfonctionnements pouvant être réglés directement sur place dans un délai immédiat, ne pas recourir à cette action sous-entends que la situation est acceptée par le voyageur. Les réclamations éventuelles au retour du voyage doivent transiter

en premier lieu par votre agence de voyages ayant vendu la prestation. Conformément aux usages de la profession, la réponse sera apportée par l'intermédiaire de l'agence. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires et des services concernés. La réclamation ayant fait l'objet d'un signalement auprès de notre représentant local et non réglée à Cuba, devra être transmise dans un délai de 15 jours après le retour du voyage. Passé ce délai, le dossier ne pourra être pris en compte. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 15 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Les retards ou grèves des compagnies aériennes ou maritimes ne relevant pas de la responsabilité de Vi, aucun remboursement ne pourra être pris en considération.

#### **ARTICLE 16 - POURBOIRES**

Les pourboires aux guides et conducteur restent à l'appréciation du participant. Cependant, il est d'usage de donner 2€ par jour pour le guide et 1€ par jour pour le conducteur. Les pourboires constituent une part substantielle du salaire des guides et conducteurs cubains.

#### **ARTICLE 17 - VISA**

NB : Si vous ne souscrivez pas à l'assurance Multirisque avec Vi, nous vous informons que vous devrez fournir à nos services une attestation ou certificat d'assurance médicale couvrant les frais médicaux qui est obligatoire pour l'obtention des visas.

#### **IMPORTANT**

##### **Rappel Code du tourisme et règlement (CE) 261/2004**

Le règlement (CE) 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004, établissant les règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important de vol, prévoit certains droits au profit des passagers aériens lorsque le transport ne se passe pas comme prévu. Nous vous informons que Vi ne peut pas donner suite à toute demande d'indemnisation ou de compensation, les clients devant effectuer leur réclamation directement auprès de la compagnie aérienne qui a fait défaut et ce conformément à l'Arrêt 8/03/2012 n°11- 10.226. Par ailleurs, quand un client Vi s'inscrit à un voyage, il entend bénéficier de l'ensemble des prestations mais surtout du respect du programme culturel acheté, ce que Vi s'engage à respecter. Vi s'engage également à prendre en charge les frais liés aux retards d'avions, que ne supportera pas le client à partir de sa convocation jusqu'à son retour conformément à « notre prix comprend » (référence : Article 7 Transports).

Le fait de s'inscrire à l'un de nos voyages implique l'adhésion du voyageur à l'ensemble des conditions mentionnées ci-dessus.

Nos conditions particulières de vente sont disponibles sur simple demande dans votre agence ou sur [www.v-i.travel](http://www.v-i.travel)  
Les conditions générales sont disponibles sur [Code du Tourisme](http://www.v-i.travel)