

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ORGANISATION ET À LA VENTE DE VOYAGES OU DE FORFAITS TOURISTIQUES SONT RÉGIÉS PAR LES ARTICLES L. 211-1 ET SUIVANTS ET R. 211-1 ET SUIVANTS DU CODE DU TOURISME.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques sont régies par les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, le contenu du site internet, **les programmations Tourisme et Culture**, le devis ainsi que le Formulaire d'information standard et les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente constituent l'information précontractuelle communiquée au voyageur et ont vocation à informer les voyageurs, clients de Tourisme et Culture, préalablement à la signature de leur fiche d'inscription ("Contrat"), du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour (notamment l'hébergement, les activités sportives et les loisirs), des conditions d'assurance, d'annulation et de modification du Contrat, des prix et des modalités de paiement ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que Tourisme et Culture pourra apporter des modifications aux informations précontractuelles communiquées au client notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage etc.

SITE INTERNET

Les fiches descriptives et/ou les programmes de voyages figurant sur le site internet constituent une offre de voyage et engagent Tourisme et Culture. Tourisme et Culture se réserve cependant la possibilité d'en modifier à tout moment les éléments.

Dans ce cas, les fiches descriptives et/ou les programmes des voyages sont mis à jour sur le site, 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, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du Tourisme. Le site est mis à jour régulièrement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour. Il est rappelé que des variations minimales peuvent apparaître entre les photos figurant sur le site internet et les produits fournis.

INSCRIPTIONS ET MODALITÉS DE PAIEMENT

L'inscription à l'un des voyages ou séjours présentés sur notre publication, implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente de Tourisme et Culture. La signature du bulletin (fiche) d'inscription mentionnant les services fournis et valant contrat entre Tourisme et Culture et le voyageur sous-entend leur acceptation. Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du montant total du voyage, la réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas d'acceptation, le solde du prix du voyage devra vous parvenir au moins 45 jours avant le départ.

Cas particuliers

Sur certains produits, destinations, ou en fonction de la période de l'année, les compagnies aériennes, les hôtels et/ou prestataires locaux peuvent nous facturer 100% du montant des prestations dès la réservation ferme. Nous pourrions être alors dans l'obligation d'exiger le versement immédiat d'un acompte supérieur à 30% pour couvrir le montant des prestations réservées et facturées.

Important

Si l'inscription se fait à moins de 45 jours du départ, le client devra payer la totalité du prix total du voyage à la réservation.

Si le solde du voyage n'est pas parvenu 45 jours avant le départ, Tourisme et Culture se réserve le droit d'annuler la réservation. Le client supportera les frais d'annulation mentionnés ci-dessous et ne pourra prétendre à aucune indemnité. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte puis solde du prix pour une inscription à plus de 45 jours de la date du départ ou prix total pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ) :

Par chèque bancaire ou postal (pour tout paiement jusqu'à 45 jours de la date du départ), par virement, par chèques vacances.

ANNULATION ET MODIFICATION DE FORFAIT AVION + TERRESTRE

Le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques conformément à l'article L.121-2-8 du Code de la consommation.

Si, pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler votre voyage, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées, déduction faite des montants d'assurance, des frais non remboursables et des frais d'annulation ci-dessous :

Conditions d'annulation (sur le prix total du voyage)

Avant 120 jours = frais de dossiers 50 € + prime assurance

S'ajoute à ce montant : (à titre d'exemple) : 20% de 119 à 91 jours avant le départ, 50% de 90 jours à 61 jours avant le départ, 60% de 60 jours à 30 jours avant le départ, 60 % de 29 jours à 15 jours avant le départ , 100% à moins de 14 jours du départ.

L'annulation ne dispense pas du paiement des sommes dues, qui est la condition d'application de la procédure de remboursement par l'assureur.

Quelle que soit la date d'annulation ou de modification du contrat, y compris à plus de 45 jours du départ, certains frais et dépenses engagés ne sont pas remboursables :

- Les vols charters ne sont jamais remboursables.
- Les tarifs aériens ou/et hôteliers promotionnels non modifiables et/ou non remboursables ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement (excepté certaines taxes aériennes).
- Les frais de dossier, les frais de visa et autorisations de voyage ne sont pas remboursables.

Des retenues pourront être plus importantes que le barème ci-dessus et monter jusqu'à 100% des frais engagés.

Pour certains séjours ou croisières, les conditions d'annulation peuvent être différentes. Elles seront dans ce cas notifiées sur votre devis et sur votre bulletin d'inscription.

À partir du moment où votre billet d'avion a été émis, des pénalités peuvent s'appliquer en fonction des conditions tarifaires des compagnies aériennes. Celles-ci peuvent aller jusqu'à 100% du montant du billet, hors taxes aériennes remboursables.

En cas d'hébergements ou croisières payés en totalité longtemps à l'avance pour garantir une réservation ferme, les frais engagés ne sont pas remboursés.

Les sommes retenues seront remboursées par l'assurance Annulation après étude de votre dossier par l'assureur et sur présentation de justificatifs, notamment en cas de maladie, accident, décès, etc. (voir descriptif assurances). Le montant de l'assurance ne peut faire l'objet d'aucun remboursement.

Les taxes aériennes seront remboursées pour tout ou partie selon la législation locale en vigueur et la politique tarifaire de la compagnie aérienne.

Si Tourisme et Culture se trouve dans l'obligation d'annuler un départ, parce que le nombre minimum de participants n'est pas atteint, (la décision sera prise et les clients informés au plus tard 21 jours avant le départ), les participants seront remboursés intégralement des sommes qu'ils ont versées sans toutefois prétendre à aucune indemnité.

Si Tourisme et Culture se trouve dans l'obligation d'annuler un départ ou ne peut pas fournir tout ou partie des prestations, par suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Une modification des éléments du contrat par Tourisme et Culture peut intervenir si des éléments extérieurs à notre volonté s'imposent. Nous en informons nos clients dans les plus brefs délais.

Toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cadre du report de date.

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du passager, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

ANNULATION ET MODIFICATION DU TRANSPORT AÉRIEN SEUL OU DES VOLS D'ACHEMINEMENT VERS L'AÉROPORT DE DÉPART DES FORFAITS

Tout changement dans les dates de voyages et/ou les noms des passagers ne pourra être effectué qu'après accord de la compagnie et sous réserve de disponibilité. Tout changement de noms des passagers peut donner lieu à la perception de frais variables selon les compagnies aériennes.

Tout changement de date donnera lieu, le cas échéant, à la perception de la différence de prix correspondant aux nouvelles dates choisies et à la perception de frais suivant le barème ci-après, applicable aux adultes et aux enfants.

Annulation et modification :

– Vol charter : Modification impossible

Annulation impossible

– Vol régulier : Avant émission du billet 100€

Après émission du billet de 100€ à 100 % du prix du billet suivant le type de billet et la compagnie.

La veille du départ ou non présentation : 100% du prix du billet.

CESSION DU CONTRAT A UNE AUTRE PERSONNE

Le voyageur peut céder son forfait à une autre personne qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que le contrat n'a produit aucun effet, moyennant un préavis d'au moins 7 jours avant la date de départ et sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Des frais de 100€ sont dus dans tous les cas dans le cadre d'une cession. Des frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession, tels que notamment, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion ou de train seront dus solidairement par le cédant et le cessionnaire. Ces frais variables selon le transporteur et dépendant de différents facteurs (date de la cession, etc..) ne peuvent être raisonnablement donnés à l'avance et seront par voie de conséquence communiqués au voyageur au moment de la demande de la cession.

Il est précisé que la cession d'un forfait comportant un transport sur vol régulier ou charter entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de suppléments (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du forfait initial).

RESPONSABILITÉ

« Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat » conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme et « sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté », conformément à l'article L211-17-1 du Code du Tourisme.

En aucun cas, Tourisme et Culture ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances de force majeure (encore désignées sous les termes «Circonstances exceptionnelles et inévitables»). La responsabilité de Tourisme et Culture ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. Tourisme et Culture ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. *Tourisme et Culture conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.*

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de Tourisme et Culture ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Tourisme et Culture ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Tourisme et Culture et les frais en résultant resteraient à votre charge.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par Tourisme et Culture ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour. Il est par ailleurs précisé qu'en cas de prestations de voyage liées, Tourisme et Culture ne sera pas responsable de la bonne exécution des services de voyages supplémentaires qui ont été achetés auprès des autres prestataires. En cas de problème, il appartient au client de contacter le prestataire de service concerné. Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Chaque participant se doit de faire preuve de bon sens, de se conformer aux règles de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe et de suivre les conseils donnés par l'accompagnateur, l'instructeur ou le moniteur. Tourisme et Culture ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dû à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou Tourisme et Culture seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement considéré fautif. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Tourisme et Culture ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ceux-ci doivent se plier aux règlements et formalités de police, douane et santé à tout moment du voyage (passeport en principe encore valable 6 mois après la date de retour du voyage, visa, formulaire Esta à destination ou en transit par les États-Unis, certificat de santé, vaccins...). Chaque participant doit également prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identité, autorisations, visas et vaccins, etc.) exigés par les autorités des pays visités. **Les mineurs, quels que soient leur âge, doivent obligatoirement être munis des documents d'identité nécessaires à leur nom. Le gouvernement français a décidé de prolonger la durée de validité des cartes nationales d'identité de 10 à 15 ans à compter du 1^{er} janvier 2014 mais certains pays ne reconnaissent pas cette nouvelle disposition. Il est donc fortement recommandé, et nécessaire pour certaines destinations, d'être muni d'une carte d'identité en cours de validité lors de votre voyage.**

Tourisme et Culture fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les informations figurant sur notre site internet ou communiquées au client peuvent ne pas être à jour. Les informations disponibles les plus récentes ou les modifications intervenant après l'inscription définitive du client, seront alors communiquées par téléphone ou par mail. Les informations ne concernent en général que les citoyens français auxquels Tourisme et Culture conseille de consulter les sites suivants :

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> et <https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical>.

Nous conseillons aux ressortissants d'autres pays de vérifier par eux-mêmes avant le départ auprès des autorités concernées (consulat et/ou ambassade), la liste des formalités à accomplir.

Tourisme et Culture n'est pas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle. Les frais occasionnés sont à la charge du client.

RISQUES

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques, dus notamment à

l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité d'accidents pouvant survenir à Tourisme et Culture, ou aux guides, ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants-droits et tout membre de la famille. Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, Tourisme et Culture se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

APTITUDE AU VOYAGE

Tourisme et Culture attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de la plupart de nos voyages. Tourisme et Culture conseille une visite médicale avant tout voyage. Un certificat médical de moins de 6 mois est exigé pour tout voyage incluant de la plongée sous-marine. A défaut de présenter un certificat médical, le centre de plongée peut faire signer au client une décharge de responsabilité. Pour des raisons de sécurité, Tourisme et Culture peut exiger des personnes non autonomes qu'elles soient accompagnées d'une personne qui sera en mesure de leur apporter l'assistance, nécessaire au bon déroulement de leur séjour.

BAGAGES

Vos bagages demeurent en permanence sous votre propre responsabilité. En général, ils ne doivent pas excéder 20 kg par personne sur vols réguliers et 15 kg sur vols charters. Chaque compagnie aérienne dispose de sa propre réglementation relative à la franchise bagage et aux dimensions des bagages autorisés en cabine. La compagnie aérienne est seule responsable des bagages que vous lui confiez. En cas de perte, retard, ou détérioration de vos bagages, c'est uniquement auprès d'elle qu'il vous incombe d'effectuer les demandes nécessaires. Lors des transferts, les bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires (galerie de 4x4, Pick-up, ...). En cas d'endommagement, Tourisme et Culture ne pourra étudier aucune réclamation à ce sujet.

DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ à la date du jour du retour. La première et/ou la dernière nuit peuvent être écourtée(s) par les transports, ce qui ne pourra donner lieu à aucune indemnisation. Une nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres généralement entre 15 heures et 10 heures le lendemain matin.

LOCATION DE VOITURE

Les conditions de location applicables sont celles de la société de location. Elles seront acceptées par le client au moment de la prise en charge du véhicule.

La réservation sera faite au nom de la personne qui conduira le véhicule. Le conducteur devra être en possession de son permis de conduire (+ d'un an de conduite) et d'une carte bancaire en cours de validité à son propre nom. Une carte de crédit est exigée comme dépôt de garantie pour la location de tout type de véhicule. Le montant du dépôt de garantie est retenu par l'agence de location de voiture. Il appartient au client de s'assurer de disposer de fonds suffisants sur sa carte bancaire. **Attention, dans la plupart des agences de location de voiture à l'étranger seules les cartes de crédit (à débit différé) sont acceptées comme caution.** Les cartes à débit immédiat sont généralement refusées.

Des frais supplémentaires s'appliquent pour les conducteurs de moins de 25 ans.

Frais d'abandon : une surcharge pourra être facturée sur place pour la restitution du véhicule dans une autre agence de location.

Frais conducteur additionnel : des frais pourront être appliqués pour tout conducteur supplémentaire inscrit sur le contrat.

PRIX

Le prix total communiqué au moment de l'inscription comprend les montants des taxes aériennes et des taxes d'aéroport et a été calculé sur la

base de frais de transport et taxes y afférentes et de taux de change connus à la date de conclusion du contrat. Ces prix seront ajustés à la hausse comme à la baisse en cas de variation de l'un de ces éléments. En cas de modification de ces conditions, et notamment de celles relatives :

- au coût du transport lié notamment au coût du carburant ou à d'autres sources d'énergie (surcharge carburant) ;
- aux redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes touristiques, taxes de sureté, d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- aux taux de change ;

nous nous réservons le droit de modifier le prix de vente avec un préavis d'au moins 21 jours par rapport à la date de départ. Un avenant au contrat sera remis au client, et si l'augmentation venait à dépasser les 8%, il lui sera laissée la faculté d'annuler sans frais. Le prix ne comprend pas les frais d'établissement de passeport, de certificats de vaccination, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions météorologiques). Sauf indication contraire mentionnée au contrat, le prix ne comprend pas les frais de visa.

FRAIS DE DOSSIER

Toute inscription à un voyage auprès de Tourisme et Culture entraîne la perception de frais de dossier, variables selon le type de prestations demandées et exprimés par personne ou par dossier qui s'ajoutent au prix des prestations réservées. En cas d'annulation, les frais de dossier ne sont pas remboursables.

ASSURANCES

Aucune assurance n'est incluse dans nos tarifs. Les assurances que nous proposons sont adaptées à nos voyages thématiques. Même si vous estimez être bien couvert par une assurance/assistance rapatriement personnelle dans le cadre des garanties de votre carte bancaire, ou assurance privée, nous vous conseillons vivement de souscrire une assurance qui soit adaptée au voyage que vous allez réaliser et qui vous couvre en particulier, en cas d'annulation, de perte ou de vol de bagages (y compris de matériel sportif), de départ manqué mais aussi pour vos frais médicaux et en cas de rapatriement. Nous attirons votre attention sur le fait que les assurances proposées par les cartes bancaires sont souvent restrictives et qu'il est nécessaire de bien vérifier la couverture qu'elles proposent et les exclusions qui s'y rapportent. Nous vous proposons de souscrire à un tarif avantageux un pack assurance multirisques. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles.

A/ Assurance Assistance rapatriement

Cette garantie est souscrite auprès du Tour Opérateur organisant le séjour.

B/ Assurance Frais d'annulation/ Perte de bagages

Cette garantie est souscrite auprès du Tour Opérateur organisant le séjour.

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

Tourisme et Culture a souscrit une assurance **Responsabilité Civile professionnelle** auprès de MMA Assurances. Elle porte le numéro 143876723 et est conforme aux articles R.211-35 et R.211-40 du code du tourisme tels que modifiés par le décret n° 2015-1111 du 2 septembre 2015. Elle couvre les dommages corporels, matériels, et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de nos services et ce, dans la limite de 8 000 000€ par année d'assurance.

GARANTIE FINANCIÈRE : Le garant de Tourisme et Culture est **GROUPAMA contrat n° 4000715319/0**.

IMMATRICULATION : **Tourisme et Culture** est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le n° IM 075100289.

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les informations personnelles que nous sommes amenés à vous demander sont nécessaires au traitement de votre demande et sont destinées

à la gestion de vos prestations touristiques. Afin de permettre l'exécution de votre contrat, elles seront communiquées aux prestataires intervenant dans le cadre de l'exécution de votre voyage (compagnies aériennes, prestataires touristiques) ainsi qu'à la gestion de nos relations commerciales (achat, réservation, annulation, retour clients). **Elles ne sont en aucun cas cédées à des tiers.**

En fonction des prestations touristiques demandées, Tourisme et Culture peut être amené à transférer vos données dans le monde entier, notamment dans des pays autres que ceux de l'Union Européenne. Les pays concernés peuvent offrir des niveaux de protection des données différents, pouvant être moindre que celui accordé par la France.

Une opposition à l'enregistrement et/ou au transfert de vos données aux prestataires ci-avant mentionnés, engendrerait de facto l'impossibilité pour Tourisme et Culture d'assurer l'exécution de tout ou partie des prestations réservées.

En soumettant un formulaire de contact ou une demande de devis, vous acceptez que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de la demande de devis et de la relation commerciale qui peut en découler. Les autres informations collectées, facultatives, sont destinées à mieux vous connaître et à améliorer les services qui vous sont proposés (préférences de confort d'hébergement, voyages déjà effectués, ...).

Nous conservons également votre historique de réservations afin de vous proposer des services adaptés à vos attentes.

Vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement des informations qui vous concernent. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et de traiter vos données personnelles, vous pouvez consulter sur notre site internet notre [politique en matière protection des données personnelles](#)

RÉCLAMATIONS – APRÈS-VENTE

Le voyageur est tenu de communiquer dans les meilleurs délais à Tourisme et Culture toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L 211-16 du Code du Tourisme.

Nous demandons à nos clients de bien vouloir nous transmettre leurs observations sur le déroulement de leur voyage dans les 30 jours suivant leur retour. Dans le cas d'un litige, nous demandons à nos clients de nous envoyer dans un délai de 30 jours une lettre recommandée avec accusé de réception exposant clairement le motif de la réclamation et le préjudice subi. Tourisme et Culture souhaite informer ses clients qu'ils ont la possibilité, uniquement après l'avoir saisi et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, de saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel