

Conditions de vente

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de Conditions Générales de Vente. Elles sont applicables à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 du Code du Tourisme.

Article R211-3 Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à

1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le

montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Site internet www.havanatour.fr

Havanatour est une SARL au capital de 623.438 euros et titulaire de la Licence de Voyages IM075120354. R.C. Paris B 324 251 594. SIRET 324 251 594 00010 Responsabilité civile Professionnelle HISCOX Police : HA RCP0078116. Garantie Financière APS www.aps.travel Autre marque déposée : Tropicana Voyages.

Remerciements sincères : A Alain Somvang / APSARA Images pour ses admirables prises de vue ainsi qu'à tous nos amis photographes et à leurs agences qui nous ont offert leurs plus belles photos de Cuba. A la direction de Havanatour Paris : Michel Bernal et Georges Rodriguez.. A tous nos prestataires, à nos compagnies aériennes, au Ministère du tourisme de Cuba et à son office à Paris et à la société de communication Comquest. A toute l'équipe de Havanatour, Férouze Bougouffa, Sylvie Gomes, Tatiana Rodrigues et Annelore Le-Gaillard. Merci à tous ceux non cités qui ont participé activement à la réalisation de ce nouveau catalogue, ainsi qu'à Sandrine Girolet.

Conception et réalisation de ce catalogue :
COMQUEST

7 boulevard du Maréchal Juin - 91370 Verrières Le Buisson
Tél. : 01 69 30 29 29 - www.comquest.fr

Photos :

Banque de photos : www.shutterstock.com - Couverture © Sundebo, Alain Somvang, APSARA Images : www.apsaraimages.com

Conditions particulières Havanatour

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'Article R211-5 du Code du Tourisme que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. Celles-ci sont portées à la connaissance du client préalablement à la signature du contrat.

Article Préliminaire - DEFINITIONS

a. Organisateur

HAVANATOUR est une SARL au capital de 623 438 euros, dont le siège social est 16, rue Drouot - 75 009 Paris, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n° B 324 251 594, titulaire de la licence d'agent de voyages IM075120354.

HAVANATOUR a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, une police d'assurance HA RCP0078116 couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle.

b. Acheteur / Client

Est considérée comme acheteur ou client toute personne qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par l'Organisateur, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de packages / forfaits touristiques ou tout autre service.

L'acheteur / client doit avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins de 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

c. Séjours, forfaits touristiques, services annexes

Constitue un forfait touristique (au sens de l'article L211-2 du Code du Tourisme), la prestation :

1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;

2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Article 1 - PRIX

Pour connaître le tarif de chaque prestation, il faut se référer au prix tel qu'indiqué dans la brochure. Néanmoins, les prix indiqués dans cette brochure ont été établis selon les informations connues au 01/01/2013, ainsi que du taux de change des devises à cette même date. Chacun de ces éléments est en conséquence susceptible d'être modifié, et le client devra alors en être avisé avant la conclusion du contrat.

Seules les prestations mentionnées dans le bulletin d'inscription font partie du forfait. Certains de nos prix (par exemple les circuits...) sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

Nota : la formule demi-pension comprend autant de repas que de nuits prévues dans le séjour.

Les tarifs doivent être impérativement confirmés par l'agent de voyages vendeur au moment de l'inscription.

Pour information nos contrats à Cuba sont en euros. Quelles que soient les prestations achetées par le client, les prix comprennent :

- l'assistance de notre représentant à l'aéroport de La Havane et Santiago,
- l'assurance de base EUROP ASSISTANCE (sauf pour les voyages à forfait)

Sauf mention particulière, les prix ne comprennent pas :

- les boissons aux repas (eau potable en carafe gratuite) sauf dans les Clubs tout compris (selon la mention particulière),
- les dépenses personnelles, pourboires, extra, téléphone,
- la taxe de sortie, à régler le jour du départ à l'aéroport de La Havane : 25 CUC,
- les droits de douane éventuels pour bagages, effets ou objets personnels,
- le transport des bagages au-delà de la franchise autorisée par la compagnie aérienne.
- les frais de passeport ou autorisation de sortie du territoire pour les personnes mineures,
- les frais pour l'obtention de la Carte de Tourisme : 25 € (sauf mention contraire)
- les frais de terrestre seul : 25€ / personne ou le forfait de 70€ / dossier pour plus de 2 personnes.
- les frais de vol sec : 10€ / personne
- la redevance passagers
- les frais de douane et clearance à régler à la Marina de Cienfuegos : 115€ ou 170€, selon la croisière

Tarifs du transport aérien

Tous nos accords aériens sont établis sur la base de tarifs spécifiés groupes ou individuels applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite du stock disponible. Sur demande, des places

supplémentaires peuvent être accordées en fonction des disponibilités à des tarifs parfois plus élevés. Ce supplément sera communiqué lors de la confirmation des places.

Article 1bis - REVISION DES PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été déterminés en fonction, notamment des données économiques suivantes : coût du transport, redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports, cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la présente brochure, date qui figure en introduction "aux conditions particulières".

Notre société se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article L211-12 du Code de la Consommation, et selon les modalités suivantes :

Variation du cours des devises et des taux de change :

Si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).

Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui sont facturées en devises à HAVANATOUR.

Variation du coût des transports (lié notamment au coût du carburant), des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports :

Toute variation des données économiques ci-dessus (coût des transport, taxes...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les personnes déjà inscrites seront averties par lettre recommandée avec accusé de réception.

Selon l'article L211-12 du Code de la Consommation, au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Article 2 - DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation aéroport jusqu'au jour de retour.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuitées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres. Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient que les chambres soient mises à disposition à partir de 14h le jour d'arrivée et qu'elles soient libérées au plus tard à 12h le jour de départ. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées ou rallongées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Article 3 - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale au prix du quart du voyage. Dans le cas de promotions incluant un vol, la totalité des montants des billets sera à verser.

La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : ainsi, par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion du nombre minimum de participants ; elle dépend donc 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 31 jours avant le voyage.

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, 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 au chapitre "Frais d'annulation" de nos conditions de vente.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport.

Pour toute inscription intervenant à moins de 15 jours du départ, il sera facturé une somme forfaitaire de 24€. Si besoin est HAVANATOUR se chargera de l'expédition des documents de voyage par Chronopost ou tout autre moyen.

Article 4 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Toute modification des réservations avant le départ entraînera 30€ de frais par personne en aucun cas remboursables.

Tout report de date sera considéré comme une annulation et entraînera des frais ; le barème est détaillé au chapitre "Frais d'annulation". Au cas où

les billets seraient émis, des frais de 200 € seront appliqués avec réajustement de tarif si changement de classes de réservation.

Article 5 - CESSIION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/ des cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (mode 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 "Réduction enfants". A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais de l'ordre de 100 €, selon le nombre de personnes en cause et de la proximité du départ.

Article 6 - REDUCTION ENFANTS

Dans tous les cas, la réduction pour les enfants de 2 à 11 ans s'applique à condition qu'ils partagent la chambre de 2 adultes (sauf exception mentionnée). Attention dans la plupart des hôtels l'enfant partage le lit ou les lits des 2 adultes. Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

Article 7 - FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

Dans tous les cas il sera retenu par personne la totalité des assurances complémentaires.

- A plus de 30 jours avant le départ : 35 € par personne (non remboursables par l'assurance),
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage,
- entre 20 et 08 jours avant le départ : 50% du montant du voyage,
- entre 07 et 02 jours avant le départ : 75% du montant du voyage,
- à moins de 48 h avant le décollage prévu : 100% du montant du voyage.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur "la convocation" de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé en cours de validité exigés pour son voyage (passeport, Carte de Tourisme, visas...).

HAVANATOUR 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. De même, pour le retour, seule la Compagnie aérienne est responsable des conséquences d'un retard éventuel pour les post-acheminements.

Exception : dans tous les cas, si le billet de transport international est déjà émis, il y a 250 € de frais supplémentaires, exception pour la Cubana, les billets ne sont pas remboursables.

Mentions spéciales pour la croisière

- à plus de 45 jours de la date de départ : 35 € / personne
- entre 45 et 30 jours de la date de départ : 30% du montant du voyage
- entre 29 et 15 jours de la date de départ : 50% du montant du voyage
- 14 jours et moins : 100% du montant du voyage

Article 8 - MODIFICATION / ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

8-a Annulation du fait de HAVANATOUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

De même le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants (voir tableau des prix) à 31 jours du départ et au-delà.

Dans les autres cas (voir descriptifs produits), les dispositions de l'article R211-10 du Code du Tourisme s'appliqueront.

8-b Modification du fait de HAVANATOUR

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à l'étranger, et conformément aux dispositions de l'Article R211-5 du Code du Tourisme, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions.

Si des éléments essentiels du contrat devaient être modifiés avant le départ ou si une part prépondérante des services prévus au contrat ne pouvait être fournie au cours du voyage, les dispositions des articles R211-9 et R211-11 du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer.

Tout achat d'un produit dans cette brochure implique l'adhésion à ces conditions.

Article 9 - ASSURANCE INCLUSE

Une assurance Assistance et Rapatriement de base souscrite auprès d'EUROP ASSISTANCE par l'intermédiaire de CAPRELE est incluse dans tous nos programmes, circuits et séjours balnéaires ainsi que dans tous les programmes de tourisme individuel. Une assurance Annulation et une assurance Bagages sont proposées en complément de l'option de base.

Article 10 - TRANSPORTS

10-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 celle-ci, est fixée par la Convention de Montréal régissant le transport aérien international. Cette responsabilité est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs propres conditions générales, dont un extrait figure sur les titres de transport du transporteur qui leur sont remis.

10-b - Horaires de vols

Les horaires et itinéraires de vols, ainsi que les types d'appareils, sont communiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modifications par la compagnie aérienne sans préavis.

Nous nous efforçons de vous proposer le transport offrant les meilleures garanties de confort, de sécurité et de prix. Toutefois un transporteur peut être amené à modifier en dernière minute, la date d'un départ ou d'un retour, notamment en période de gros trafic ou de grève des personnels du transporteur ou des aéroports, ou pour des raisons de sécurité du voyageur ou pour tout retard dû aux conditions atmosphériques ou techniques. Dans ces hypothèses la responsabilité de HAVANATOUR ne pourra en aucun cas être engagée. HAVANATOUR ne sera tenu à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse d'une modification de contenu ou de la durée du programme initialement prévue du fait notamment des cas ci-dessus rappelés. 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).

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. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée par HAVANATOUR.

Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit/correspondance trop court le jour de votre retour ou le lendemain.

10-c Aéroports

Un changement d'aéroport peut se produire à Paris (entre Orly et Roissy). HAVANATOUR ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par cette modification, si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

Article 11 - INFORMATIONS GENERALES

11-a Aptitude au voyage

HAVANATOUR se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences des voyages, séjours et circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurances n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettrait un tel voyage.

HAVANATOUR attire l'attention de ses clients sur le fait que les compagnies aériennes ont leur propre politique au niveau de l'admission des passagers (femmes enceintes, bébés et enfants...), des prestations à bord (repas spéciaux...) ou en matières d'animaux, de bagages et d'articles non autorisés. HAVANATOUR vous invite donc à vous renseigner auprès de la compagnie sur laquelle vous avez prévu de voyager afin de connaître les différentes conditions posées par celle-ci.

11-b Modifications particulières

En raison des aléas toujours possibles dans tous 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 dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

Activités :

Il peut advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif, soient supprimées par le fournisseur notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans un tel cas, la responsabilité de HAVANATOUR ne saurait être engagée.

Modification des hôtels, délogement hôtels :

Il peut arriver qu'un fournisseur soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et il lui sera fourni un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client.

11-c Hôtellerie

Nous retranscrivons dans ce catalogue la classification des hôtels par étoiles ou catégories effectuée par les ministères de tourisme locaux selon des normes de confort, de services, voir d'hygiène, qui sont parfois différentes des normes françaises. L'appréciation que nous accordons à chaque hôtel ou circuit découle directement du bilan annuel des fiches d'appréciations qui nous sont retournées par nos clients.

• Libération des chambres :

Les règlements de l'hôtellerie internationale veulent que les participants libèrent leurs chambres avant midi, le jour du départ, quelle que soit l'heure du départ. De même pour l'arrivée, les chambres sont généralement attribuées à partir de 14h, quelle que soit l'heure d'arrivée.

• Chambres individuelles :

Elles sont parfois moins bien situées et parfois plus petites que les chambres doubles bien que plus chères.

• Chambre double à partager :

Il peut être difficile de trouver un compagnon de chambre ou que celui-ci annule. HAVANATOUR est alors dans l'obligation de facturer un supplément de chambre individuelle.

• Chambre triples :

Il faut savoir que les chambres triples sont souvent des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier a ajouté un lit d'appoint ou un canapé-lit. Le confort de ces chambres est quelquefois réduit.

Article 12 - FORMALITES ADMINISTRATIVES

Entre la parution de ce catalogue et la date de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir tant en France que dans le pays de destination. En général, il est de la responsabilité de chaque client d'être en règle avec les autorités tant de leur pays de résidence, comme de Cuba ou d'un pays où il pourrait être amené à transiter.

Les formalités administratives indiquées dans notre brochure s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Pour les non ressortissants français, il revient de consulter les autorités compétentes (Consulat/Ambassade).

Tous les mineurs doivent présenter un passeport individuel valide (qui peut être obtenu pour tout mineur, même un bébé). Non accompagnés de leur représentant légal, ils doivent en plus de leur passeport, disposer d'une autorisation de sortie du territoire.

Article 13 - RESPONSABILITE

Cette brochure est éditée sous la seule responsabilité de l'organisateur et n'engage pas celle des compagnies aériennes et maritimes dont les services sont utilisés dans ces forfaits. C'est ainsi que ces derniers ne seront considérés comme responsables qu'en cas "d'irrégularité" dans le transport aérien ou maritime : ce terme couvrant aussi bien le retard ou l'annulation du vol ou traversée que les modifications d'itinéraires.

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions des Conventions de Varsovie et Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

HAVANATOUR n'engage sa responsabilité que dans la limite de l'article L211-16 du Code du Tourisme.

Tous les bagages, valeurs et objets précieux sont transportés aux risques et périls des participants et nous ne pouvons, en aucun cas, en assumer la responsabilité, non plus celle ayant trait à la réglementation douanière propre à chaque pays.

Nous attirons l'attention de son aimable clientèle sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsable des objets oubliés et ni nous charger de leur recherche ou rapatriement.

Article 14 - PRESTATIONS NON FOURNIES ET NON UTILISEES

Si certaines prestations ne vous étaient pas ou mal fournies, veuillez nous faire parvenir une attestation du prestataire de services ou de notre accompagnateur aux fins de remboursement. Par contre, toute prestation non utilisée de votre fait ne peut être remboursée. Toute réclamation de défaillance doit être signalée à l'organisateur du voyage par lettre recommandée avec avis de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité de traitement du dossier de réclamation. Un document justificatif est exigé.

Article 15 - ABANDON DU SEJOUR

Le renoncement à l'un des services inclus dans un circuit ou un forfait donné, ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité ou remboursement s'il abrège, interrompt ou modifie son séjour pour quelque raison que ce soit.

Article 16 - TRAVAUX D'ENTRETIEN

Nos prestataires peuvent être amenés en cours d'année, à entreprendre des travaux d'entretien, de rénovation ou d'agrandissement, sans pour autant que les hôtels soient fermés au public. Ceux-ci sont susceptibles d'entraîner un certain inconfort pour nos clients et nous avons par habitude de les informer systématiquement de cette situation, pour autant que nous ayons nous-mêmes été avertis par nos fournisseurs. Par ailleurs, bien que toutes les possibilités d'activités sportives mentionnées dans les descriptifs d'hôtels nous aient été confirmées par les hôteliers, il peut arriver que du matériel endommagé ne puisse être réparé immédiatement, ou bien par exemple que la piscine d'un hôtel doive être vidée pour permettre son entretien. Nous ne pourrions bien entendu être tenus pour responsables au cas où de tels incidents viendraient à se produire.

Article 17 - VISITES DE MONUMENTS, MUSEES ET SITES TOURISTIQUES

Nos itinéraires étant établis plusieurs mois à l'avance, il peut exceptionnellement arriver qu'un monument, un musée, une manufacture de cigares ou un restaurant ne puisse être visité comme prévu par suite d'une modification des jours ou des horaires d'ouverture ou d'une fermeture pour entretien ou rénovation par exemple. Nous ne saurions bien entendu être tenus pour responsables de cet état de fait et vous remercions de votre compréhension à cet égard. N'oubliez pas d'autre part, lorsque vous séjournerez aux Caraïbes, que vous êtes sous les Tropiques et que la qualité et la rapidité des services s'en ressentent quelquefois. Vous êtes en vacances, n'exigez donc pas une précision et une rapidité qui sont parfois étrangères à cette région du monde.

Article 18 - RECLAMATIONS

Les conséquences de tout accident/incident pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, y compris sous zone de franchise aéroportuaire, relèvent de la seule responsabilité du transporteur aérien et sont régies par la Convention de Varsovie ou par les réglementations locales régissant les transports aériens nationaux du pays concerné.

Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement de son voyage et/ou du séjour, devra faire l'objet d'une constatation écrite par l'un de nos représentants ou agents locaux.

Conformément à l'article R211-6 des Conditions Générales de Vente (Code du Tourisme), ci-annexées, toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, par l'intermédiaire de l'agence, dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

Selon les usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateurs et agences distributrices, la réponse sera apportée également par écrit, par l'intermédiaire de l'agence.

Après avoir saisi le service après-vente et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 90 jours minimum, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel.

Article 19 - DROIT APPLICABLE

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français.

Article 20 - RÉGLEMENTATIONS

Les lois douanières interdisent l'importation de matériel, pornographique, de narcotiques, de stupéfiants, des animaux vivants et armes à feu, cependant ces dernières peuvent être autorisées par l'organisme de tourisme qui organise ce type de voyage quand il s'agit d'armes pour la chasse sportive. La détention, la consommation et le trafic de drogues ou substances psychotropes est pénalisée, sauf celles autorisées par une ordonnance médicale.