

# Conditions générales de vente

## Ventes privées et La Collection

### 1. PREAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (« les CGV » ou « les Conditions » ) régissent la vente des prestations figurant sur le site internet <https://www.amplitudes.com/ventes-privées.html> concernant les ventes privées, les ventes « la Collection », les bons d'achats qui sont proposées par la société Amplitudes (nom commercial) VIGMA SAS, société par action simplifiée au capital de 550 000 Euros, dont le siège social est situé au 20 rue du Rempart Saint Etienne 31000 TOULOUSE (France), enregistrée au RCS de Toulouse sous le numéro 380 775 122, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM 031100041.

La garantie financière souscrite en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est ATRADIUS - 44, Avenue Georges Pompidou - 92596 Levallois Perret Cedex.  
La Responsabilité civile professionnelle de AMPLITUDES SAS est assurée dans les conditions prévues par le Code du Tourisme auprès de la compagnie AXA Assurances, contrat n° 539538504, 21 place Dupuy – 31000 Toulouse - contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle à hauteur de 10 224 566 euros par an.

Les Conditions Générales de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques figurant sur le Site.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211- 4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations, et dans certains cas, les conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations.

Dans cette dernière hypothèse, les conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit prévaudront sur le texte des présentes Conditions Générales de Vente.

En validant son contrat, le Membre reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, téléchargeables ou imprimables grâce à un lien dédié, ainsi que des descriptifs plus spécifiques des Prestations choisies sur le Site.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont à jour dès leur publication en ligne et annulent et remplacent toute version antérieure.

### 2. DEFINITIONS

**BON D'ÉCHANGE** ou **VOUCHER** : document émis par AMPLITUDES permettant la délivrance des Prestations chez les Partenaires de AMPLITUDES.

**CLIENT** : toute personne physique ou morale qui réserve commande ou achète une Prestation sur le Site internet <https://www.amplitudes.com/ventes-privées.html> ou par téléphone auprès du Service Client.

**COLLECTION** : Ventes de longue durée liées à une sélection de prestations en ligne

**COMMANDE** : toute réservation effectuée par un Client.

**CONDITIONS GENERALES / CONDITIONS GENERALES DE VENTE** : désigne les présentes conditions générales de vente qui régissent les relations entre un Utilisateur, un Membre ou un Client et

Amplitudes dans le cadre de l'offre, la réservation et la fourniture des Prestations, ainsi que les conditions d'utilisation du site.

DESCRIPTIF : désigne les éléments de description de la Prestation, notamment les textes et les photos, figurant sur le Site.

DONNEES A CARACTERE PERSONNEL : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale;

MEMBRE / CLIENT : personne physique qui s'inscrit sur le Site en renseignant un e-mail et un mot de passe pour accéder aux ventes privées.

PARTENAIRE : désigne tout prestataire ou fournisseur d'Amplitudes et, notamment, les compagnies aériennes, les hôtels, les résidences hôtelières, les restaurants, les tour-opérateurs, les agences de voyage, les prestataires de services touristiques et/ou de transport et les compagnies d'assurance.

PRESTATION : désigne une prestation de service proposée sur le Site consistant en :

- Une prestation d'hébergement ;
- Une prestation de « forfait touristique », constituée par la combinaison d'au moins deux types différents de prestations aux fins du même voyage ou séjour de vacances dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, telles que l'hébergement, le transport, et éventuellement des activités accessoires proposées sur le Site et comprises dans le prix total.

RESPONSABLE DU TRAITEMENT : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement

SERVICE CLIENT : Un service d'attention téléphonique est ouvert pour tout renseignement du lundi au vendredi de 10 heures à 18 heures au 05 67 31 70 81.

SITE : site internet édité par la société Amplitudes accessible à l'adresse <https://www.amplitudes.com/ventes-privées.html>

UTILISATEUR : toute personne physique navigant sur le Site pour consulter les offres mais qui n'achète pas de Prestation et n'est pas Membre.

VENTES PRIVEES : les offres des ventes privées sont limitées dans le temps, dont la durée propre à chaque offre est précisée sur le Site. Elle est également soumise limitée à un certain nombre. A l'issue de la durée, l'offre n'est plus valable.

### **3. APPLICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

Les Conditions Générales sont valables à compter du **21 septembre 2020** et elles annulent et remplacent les versions précédentes. Amplitudes se réserve le droit de modifier les Conditions Générales à tout moment, les modifications prenant effet au moment de leur publication sur le Site.

Il est donc impératif pour tout Client de prendre connaissance de l'intégralité des Conditions Générales avant de valider toute réservation et il lui est en outre recommandé de les télécharger et/ou les imprimer afin d'en conserver une copie.

Les Conditions Générales de Vente applicables au Client seront les Conditions Générales en vigueur au moment de la validation de sa réservation sur le Site.

L'acceptation pleine, entière et sans réserve, par le Client des Conditions Générales de Vente est réputée acquise préalablement à la validation de toute réservation effectuée en ligne, dès lors qu'il a coché la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières mentionnées dans l'offre » sur le Site. L'adhésion du Client aux Conditions Générales de Vente entraîne l'acceptation sans réserve de l'ensemble de leurs dispositions et l'entière adhésion de l'ensemble des participants et bénéficiaires de la Prestation.

Lorsque la commande aura été prise par téléphone, AMPLITUDES informera le Client par téléphone de l'existence des Conditions Générales de Vente et de la possibilité de les consulter sur le site [www.AMPLITUDES.com](http://www.AMPLITUDES.com). Le paiement de la Prestation par le Client et la réception du courrier électronique confirmant la commande valent acceptation des Conditions Générales de Vente. En dernier lieu AMPLITUDES recommandera au Client de vérifier scrupuleusement la confirmation de sa commande qui lui sera envoyée par mail, pour s'assurer qu'elle est conforme à son projet de voyage.

Les Conditions Générales de Vente pourront être complétées par des conditions de vente particulières figurant sur le Descriptif de la Prestation.

#### **4. Engagement du Membre**

Le Membre garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui en son nom et au nom et pour le compte de tous les bénéficiaires des prestations commandées sur le Site et dont il est le mandataire (les « Bénéficiaires »), auxquels les présentes Conditions Générales de Vente sont opposables dans leur intégralité.

La responsabilité d'Amplitudes ne pourra être recherchée en aucune manière si les informations transmises par le Membre au moment de son inscription et/ou de sa commande (nom, coordonnées postales, email, téléphone, etc.) sont fausses ou erronées. Il est précisé que les noms et prénoms renseignés par le Membre au moment de son inscription et figurant dans son espace « Mon compte » (informations personnelles) sont automatiquement reportées dans les informations relatives aux passagers lors de la commande d'un séjour ; il appartient au Membre de vérifier à chaque commande que les informations relatives aux passagers sont correctes et le cas échéant de modifier celles-ci.

Le Membre s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et à ne les communiquer en aucune manière à un tiers. AMPLITUDES ne pourra être tenu pour responsable d'une utilisation frauduleuse ou malveillante de son compte, sauf à prouver que ladite utilisation ne résulte d'aucune faute ou négligence de sa part.

Le Service est réservé aux Clients majeurs (plus de 18 ans). AMPLITUDES ne saurait accepter l'inscription d'un mineur non accompagné par une personne majeure (au sens de la législation du pays d'accueil). Un tel agissement serait considéré comme une faute du Client exonérant AMPLITUDES de sa responsabilité

#### **5. Modalités de passation d'une commande et formation du contrat**

La réservation des Prestations peut être effectuée sur le Site ou par téléphone aux numéros d'attention téléphonique indiqués :

##### **5.1 La commande d'une prestation sur le Site s'effectue selon la procédure ci-dessous :**

- Afin de pouvoir accéder Prestations, l'Utilisateur doit au préalable s'inscrire sur le Site en renseignant notamment une adresse électronique et un mot de passe, son Nom, Prénom, code postal. Cet identifiant et ce mot de passe permettent à l'Utilisateur de devenir Membre et d'accéder aux offres des Prestations.
- Un message de bienvenu est adressé par courrier électronique au Membre.

- Le Membre sélectionne la prestation de son choix pour accéder à son descriptif.
- Le Membre sélectionne la ville de départ (le cas échéant), la durée du séjour, la date de départ et le nombre de participants.
  - Le Membre indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par AMPLITUDES.
  - Le Membre accède à un récapitulatif reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la prestation et le prix total y afférent, lui permettant ainsi de vérifier le détail de sa commande. Le Membre est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article xx ci-après.
  - Le Membre renseigne les éléments demandés (coordonnées, adresse de facturation, informations voyageurs le cas échéant). Il est précisé que le cas échéant, la commande d'une prestation par le Membre est passée au nom et pour le compte de tous les Bénéficiaires qu'il indiquera à ce stade du processus de commande. Le Membre est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes, étant entendu que toute modification ou annulation ultérieure de sa commande donnera lieu à facturation conformément aux modalités de l'article xx ci-après.
  - Le Membre renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande, selon les modalités et dans les conditions prévues à l'article x ci-après.
  - Le Membre valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les conditions générales de vente ainsi que les conditions particulières mentionnées dans l'offre ».
  - Le Membre reçoit une confirmation de commande par courrier électronique, ainsi que la facture correspondante. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation constituent l'accord conclu entre le Membre et AMPLITUDES.
  - Les documents de voyage (notamment vouchers et billets d'avion le cas échéant) sont transmis au Membre après leur réception et leur traitement par AMPLITUDES, et peuvent être envoyés jusqu'à la veille du départ.

## 5.2 La commande d'une prestation par téléphone s'effectue de la manière suivante :

1. Le Membre échange avec un agent et un devis lui est soumis par téléphone et/ou mail, reprenant l'ensemble des détails relatifs aux dates, à la prestation et le prix total y afférent.
2. Le Membre indique également s'il souhaite bénéficier d'une assurance proposée par AMPLITUDES. Amplitudes lui décrit les assurances et les conditions et lui adresse le document d'information relatif à l'assurance en question.
3. Amplitudes informe le Client par téléphone de l'existence des Conditions Générales de Vente et de la possibilité de les consulter sur le site. Amplitudes rappelle que le paiement du prix total TTC et la réception du courrier électronique confirmant la commande valent acceptation des Conditions Générales de Vente.
4. L'agent reprend ensuite l'ensemble des caractéristiques de la commande, et notamment le détail des Prestations choisies et des prix, indiquant enfin au Client le prix final TTC. Il lui communique les informations relatives au formulaire d'information obligatoire fixé par à l'annexe 1, partie B de l'Arrêté du 1er mars 2018.
5. Le Client réalise ensuite auprès de l'agent le paiement du prix total TTC qui lui a été préalablement communiqué. Pour cela, il doit signer l'autorisation de prélèvement adressé par l'agent et adresser une carte d'identité en cours de validité. Il peut également effectuer le paiement via un lien Paybox.
6. Le Client reçoit un courrier électronique récapitulant l'offre. L'agent demande en dernier lieu au Client de vérifier scrupuleusement la confirmation de commande qui lui sera adressée par courrier électronique, afin de s'assurer qu'elle est en tous points conforme à son projet de voyage.

## **6. Modalités financières**

### **6.1 Prix et taxes**

#### **6.1.1 Dispositions générales**

Les descriptifs des prestations présentées sur le Site précisent pour chaque prestation les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques.

Tous les prix sont affichés en Euros, toutes taxes comprises. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par AMPLITUDES ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché sur le Site ou communiqué au Membre par tout autre moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas par rapport à la valeur objective de la Prestation, AMPLITUDES peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Membre pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

Il convient par ailleurs de préciser que certaines taxes ou frais supplémentaires (notamment taxe de séjour, taxe touristique, frais de visa et/ou de carte de tourisme...), imposées par les autorités de certains pays, ne sont pas comprises dans le prix des prestations. Celles-ci sont à la charge du Membre et peuvent devoir être réglées sur place. Elles seront indiquées séparément sur le descriptif et/ou sur la facture.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la validation de la commande par le Membre, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par AMPLITUDES.

En outre de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la prestation, telles que les assurances, les frais de livraison des titres de transport et carnets de voyages, les frais d'excédent de bagages, les frais de parking aéroport, les frais de vaccination et de formalités administratives, de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room-service, les pourboires, les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement de toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de la commande.

Lorsque la commande comprend une prestation d'hébergement, les prix sont affichés par chambre et par nuitée,

Lorsqu'un établissement hôtelier ne propose pas de tarif préférentiel pour une chambre single, le prix de la chambre proposé est celui d'une chambre double, même si elle n'est occupée que par une seule personne.

### **6.1.2 Variation des prix**

Le prix des prestations peut, à la demande des prestataires, être modifié jusqu'à 20 jours avant la date du départ en fonction des variations significatives, notamment à la hausse, affectant le coût du transport et résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie, du niveau des taxes ou redevances imposées par un tiers (taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et les aéroports y compris les taxes touristiques) ou des taux de change.

Ces modifications ne seront répercutées dans le prix de la prestation qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix de la prestation. En cas de modification à la hausse inférieure ou égale à 8% du prix total du séjour, le débit sera prélevé automatiquement sur la carte bleue du Membre ayant servi au paiement de la prestation concernée et un message d'information sera adressé au Membre.

Dans le cadre d'une modification à la hausse supérieure à 8%, le voyageur en sera informé et il lui sera possible soit d'accepter soit d'annuler sa commande sans frais à condition qu'il le notifie par courrier électronique dans un délai notifié par AMPLITUDES. En cas de non réponse dans le délai imparti, des frais d'annulations pourront être facturés conformément aux dispositions des présentes conditions générales de vente.

## **6.2 Modalités de paiement**

AMPLITUDES interdit l'achat de prestations par un mineur. AMPLITUDES ne saurait être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur commanderait une prestation.

### 6.2.1 Règlement par carte bancaire

Toutes les commandes sont payables en Euro au moyen des cartes bancaires suivantes :

- Carte Bleue nationale,
- Carte VISA,
- Cartes Eurocard/Mastercard reconnaissables à leur hologramme MC.

Le Membre garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement utilisée et que cette dernière donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts nécessaires au règlement de la commande. L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait notamment être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation, AMPLITUDES se réservant le droit dans cette hypothèse de procéder à toutes mesures de recouvrement et, le cas échéant, à saisir les juridictions compétentes.

Le paiement se fait via prestataire PayBox. Il est fait application de ses conditions générales.

### Acompte

Pour les prestations dont le montant total s'élève à plus de 1 000 €, et au plus tard 45 jours avant le départ, le Membre a la possibilité de ne payer qu'un acompte de 35% au moment de la réservation.

Dans le cas du paiement de l'acompte de 35% par carte bancaire, le solde de la commande équivalent à 65% de sa valeur est automatiquement prélevé sur la carte bancaire utilisée lors de la commande, 45 jours avant le départ. Le Membre peut également procéder à tout moment au règlement anticipé du solde par téléphone.

L'ensemble des informations relatives à l'acompte de 35% et au règlement du solde sont reprises dans la confirmation de la commande.

AMPLITUDES se réserve le droit d'annuler la réservation si cette dernière n'était pas soldée au plus tard 45 jours avant le départ, et ce, quel que soit l'origine de cette situation (retour d'impayé de la part de la banque, absence de règlement du solde après paiement d'un acompte, etc.). Dans cette hypothèse, les frais d'annulation prévus par l'article 14 ci-après seront facturés au Membre.

Toute somme, y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts de retard au taux de 12%.

### 6.2.2 Règlement par chèque vacances (ANCV)

Pour toute demande de règlement de tout ou partie de leur commande par chèques vacances (ANCV), il convient de se rapprocher d'AMPLITUDES.

### 6.2.3 Règlement par chèque

Pour toute demande de règlement de tout ou partie de leur commande par chèque, il convient de se rapprocher d'AMPLITUDES.

### 6.2.4 Carte cadeau Amplitudes

Il est possible de régler tout ou partie de sa commande via une carte cadeau Amplitudes, en se rapprochant d'AMPLITUDES, par téléphone ou en agence.

## **7. Documents de voyage**

La remise des documents de voyage attachés aux prestations (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) s'effectue par courrier électronique.

Le Membre doit donc communiquer à AMPLITUDES une adresse mail (ou un numéro de télécopie) et/ou une adresse postale permettant à AMPLITUDES de lui adresser de manière certaine les documents relatifs à son voyage. Le Membre est également invité à communiquer un numéro de téléphone, de préférence mobile, afin de permettre à AMPLITUDES de la contacter à tout moment avant son départ ou pendant son séjour en cas de besoin.

En tout état de cause, en cas de transmission par le Membre de coordonnées erronées, AMPLITUDES ne peut être tenu pour responsable en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des prestations dues à la non réception des documents de voyage.

## **8. Formalités administratives et sanitaires**

En complément des mentions figurant au sein du présent article et des mentions spécifiques portées au descriptif de la prestation en fonction du pays de destination, le Membre est invité à consulter, préalablement à sa commande, les informations et conseils délivrés sur les formalités et conseils de voyage délivrés par AMPLITUDES et sur le site du Ministère des affaires étrangères et de l'administration française, relativement au pays de destination, et le cas échéant au pays de transit, et de prendre attache avec les ambassades ou consulats du pays de destination. AMPLITUDES invite également le Membre à consulter ces sites régulièrement jusqu'à la date de son départ.

Sauf mention contraire figurant sur le descriptif de la Prestation, il est rappelé au Membre que l'ensemble des frais liés aux formalités administratives et sanitaires demeurent à sa charge.

Les informations figurant au présent article sont applicables uniquement aux ressortissants français. Les Membres ressortissant d'un autre état membre de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen sont invités à se rapprocher du service client de AMPLITUDES. Les ressortissants d'autres pays sont invités à se rapprocher de l'Ambassade du pays de destination afin de connaître les modalités spécifiques qui leur sont applicables en matière de formalités administratives et sanitaires.

### **8.1 Formalités administratives**

Il appartient au Membre de respecter scrupuleusement les formalités administratives à accomplir pour le franchissement des frontières et de s'assurer que les noms et prénoms figurant sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, Esta, autorisation de voyage électronique, etc.

Le nom inscrit sur le billet d'avion doit correspondre au premier des noms inscrits sur le passeport ou la carte d'identité qui sera présenté à l'aéroport. Le prénom inscrit sur le billet d'avion doit correspondre au premier des prénoms inscrits sur le passeport ou la carte d'identité qui sera présenté à l'aéroport. Toute erreur de nom ou de prénom pourra faire l'objet de frais pour une rectification ou pourra entraîner l'obligation de rachat d'un billet. Pour les femmes mariées ou veuves dont la mention « épouse /ep » ou « veuve/vve » figure sur la pièce d'identité présentée à l'aéroport, il faut choisir entre le nom de jeune fille ou le nom d'épouse, et ne jamais inscrire « épouse » ou « veuve ». Pour les personnes dont le nom de famille est composé et/ou particulièrement long, il est conseillé de se référer aux Conditions Générales de Vente des compagnies aériennes.

Seuls une carte nationale d'identité ou un passeport dont la date faciale n'est pas dépassée permettent de voyager. Aucun autre document ne peut servir à voyager, aussi bien pour un adulte, qu'un enfant ou un bébé. En règle générale, un passeport en cours de validité est indispensable pour les destinations étrangères

hors Union Européenne proposées par AMPLITUDES. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à six mois après la date de retour et également que vous le voyageur soit en possession d'un billet aller-retour ou d'un billet de sortie, ainsi que de fonds suffisants. Les enfants mineurs doivent être titulaires de papiers d'identité individuels, à leur nom. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits « passeports Delphine », ne sont plus acceptés.

Un enfant mineur voyageant avec ses parents doit être muni, en fonction du pays de destination :

- soit de sa carte nationale d'identité (notamment pour les pays de l'UE et de l'espace Schengen) ;
- soit de son passeport ;
- soit de son passeport revêtu d'un visa.

Pour un mineur voyageant avec un seul de ses parents, certains pays peuvent exiger la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Avant le départ d'un mineur accompagné d'un seul parent, le Membre est tenu de vérifier les conditions exigées par l'État de destination.

S'agissant des documents exigés par le pays de destination, ceux-ci sont indiqués sur le descriptif de la prestation. Il est toutefois recommandé de consulter également l'ambassade ou le consulat du pays de destination, d'une part, ainsi que la Fiche « Conseils aux voyageurs » correspondante, d'autre part. Si un visa est nécessaire, le Membre est invité à prendre contact en temps utile avec les services consulaires étrangers en France, car il peut être nécessaire de disposer d'un délai suffisant pour produire certains documents selon les pays (formulaire, photographie, extrait de casier judiciaire, relevé bancaire, billet de transport aller et retour, etc.). Certains pays exigent par ailleurs que le voyageur justifie d'une souscription à une assurance assistance/rapatriement pour délivrer le visa.

Conformément aux dispositions de la loi du 3 juin 2016 et du décret du 2 novembre 2016, un mineur non accompagné d'une personne détentrice de l'autorité parentale ne peut quitter la France sans autorisation de sortie du territoire. L'enfant mineur qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents de nationalité française doit présenter les 3 documents suivants :

- Pièce d'identité valide du mineur : carte d'identité ou passeport + visa éventuel en fonction des exigences du pays de destination : à vérifier en consultant les fiches pays du site [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr).
  - Photocopie du titre d'identité valide du parent signataire : carte d'identité ou passeport.
  - Formulaire d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents, titulaire de l'autorité parentale.
- Lorsqu'un enfant mineur n'a pas le même nom de famille que celui de son parent accompagnateur, il est fortement recommandé aux parents de se munir de leur livret de famille afin d'être en mesure de rapporter la preuve du lien de parenté.

## 8.2 Formalités sanitaires

Le Membre est invité à consulter les formalités et conseils de voyages délivrés par AMPLITUDES se rendre sur les sites <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>, dans la rubrique « santé » de chaque fiche pays, et <https://www.pasteur.fr/fr>, dans la rubrique « préparer mon voyage », afin de connaître toutes les préconisations et les obligations liées aux éventuels risques sanitaires du pays de destination. Il est conseillé d'anticiper certaines formalités, notamment relativement aux vaccins obligatoires pour entrer dans certains pays.

## 8.3 Défaillance du Membre

Si du fait du non-respect des formalités administratives et sanitaires communiquées préalablement par AMPLITUDES au Membre, ou en cas de refus des autorités compétentes de délivrer les documents administratifs, que cette procédure ait été initiée par AMPLITUDES ou par le Membre directement, ce dernier et/ou les Bénéficiaires se trouvaient dans l'impossibilité d'embarquer ou de débarquer, le prix payé pour les prestations ne pourrait en aucun cas être remboursé par AMPLITUDES. De même AMPLITUDES ne saurait supporter les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires du ou des pays visités.

## 9. Dispositions particulières relatives au Transport aérien

AMPLITUDES propose des prestations de transport aérien, dits "réguliers" ou "low cost", au nom des compagnies aériennes, dont les définitions figurent ci-après :

- « *Vol régulier* » : Liaison effectuée par une compagnie régulière et programmée à l'avance.
- « *Vol Low cost* » : Liaison effectuée par une compagnie aérienne à bas prix limitant les services au sol et en vol, et offrant des services payants (bagage en soute, repas et boissons à bord).

Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par :

- Les conditions de vente des compagnies aériennes,
- Le règlement européen 261/2004 qui établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Ce règlement est applicable :
  - À toutes les compagnies en partance d'un aéroport de l'UE,
  - Uniquement aux compagnies aériennes européennes pour les vols en provenance d'un pays tiers vers un aéroport de l'UE, dès lors qu'il n'existe pas de règles locales en matière d'indemnisation dans le pays d'origine.

Il est précisé que le règlement européen précité désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte que ces dispositions ne pourront être invoquées à l'encontre de la société AMPLITUDES.

- - La convention de Montréal et la convention de Varsovie, en matière de retard d'acheminement des passagers et d'avaries de livraison des bagages notamment.

### 9.1 Conditions de voyage

#### **9.1.1 Horaires, itinéraire et aéroport**

Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien et peuvent être imposées par les compagnies aériennes.

Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers.

Les vols dits directs peuvent être "non-stop" ou comporter une ou plusieurs escales dites « techniques » (il s'agit alors du même vol selon les compagnies aériennes car le numéro de vol est identique), mais sans changement d'appareil.

En cas de trajet comportant une ou plusieurs escales, le billet doit être utilisé intégralement et dans l'ordre séquentiel des Coupons de Vol, pour le voyage et aux dates indiqués. Toute utilisation non conforme pourra entraîner le paiement d'un complément tarifaire directement auprès de la compagnie aérienne dans des conditions définies par cette dernière ou l'annulation sans préavis des coupons non utilisés.

Sur certaines compagnies, le préacheminement peut être assuré en train. Cette information est mentionnée dans "Afficher les infos de vol" lors de la sélection. La non utilisation du coupon correspondant à ce trajet, pourra également entraîner le paiement d'un complément tarifaire ou l'annulation de tous les vols suivants.

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller ou sur le premier tronçon (y compris préacheminement par train ou avion) peut également entraîner l'annulation des vols ou le réajustement tarifaire du vol par la compagnie aérienne.

Si le vol prévu pour effectuer le préacheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Lorsqu'un Membre réserve de son côté, sans passer par l'intermédiaire de AMPLITUDES, un vol comportant une escale dans une ville avec un changement d'appareil ou d'aéroport, il doit s'assurer qu'il aura le temps nécessaire pour effectuer la connexion. Par ailleurs, le cas échéant, le trajet pour rejoindre un autre aéroport demeure à sa charge.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du Membre ne donne droit à aucun remboursement de la part de AMPLITUDES, à l'exception des taxes d'aéroport (sauf la taxe YQ).

La liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en cliquant sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_en](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_en)

### 9.1.2 Consignes et sécurité

Il relève de la responsabilité du Membre et des Bénéficiaires de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

➡ Les délais de présentation à l'aéroport pour tout enregistrement (Heure Limite d'Enregistrement) : AMPLITUDES conseille aux voyageurs de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux, au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs, et au minimum 30 mn à l'avance pour le TGVAir.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR) devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société AMPLITUDES au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.

*Attention* : les personnes handicapées, les passagers ayant des bagages hors format ou avec des excédents de bagages, ou voyageant avec des animaux placés en soute devront contacter préalablement le service client de AMPLITUDES afin de vérifier l'heure limite d'enregistrement.

➡ Les objets autorisés à bord des avions : AMPLITUDES invite le Membre à vérifier que les objets ou les produits qu'il souhaite transporter en soute ou en cabine sont autorisés par la compagnie aérienne assurant son transport. Il est rappelé qu'un certain nombre d'objets sont interdits dans les bagages en soute ou en cabine, déterminés par les compagnies aériennes. Sont notamment prohibés en règle générale : en cabine, les armes à feu, les armes blanches, les objets contondants, les substances et matières dangereuses (substances détonantes et déflagrantes, matières inflammables, produits chimiques et dangereux, gaz et matériels d'autodéfense projetant des gaz irritants, urticants ou lacrymogènes), les imitations d'armes ; en soute : les substances et matières dangereuses.

Le Membre est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les,37265.html>.

AMPLITUDES ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

### 9.1.3 Femmes enceintes - Bébé et enfants

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de transport de femme enceinte. Le cas échéant, il appartient donc au Membre de se renseigner auprès du service client de AMPLITUDES ou directement auprès de la compagnie aérienne et de prendre conseil auprès de son médecin avant de commander un séjour sur le Site.

Les bébés (- de 2 ans) ne disposent pas de siège dans l'avion, par conséquent un seul bébé est accepté par passager adulte. Le prix de leurs billets est généralement de 10 % du tarif adulte. Les enfants (de 2 à 11 ans) peuvent bénéficier sur certains vols de réduction tarifaires pouvant aller généralement jusqu'à 33%, à l'exception des tarifs bénéficiant déjà d'une promotion.

Les bébés et enfants sont considérés comme tel s'ils n'ont pas atteint respectivement l'âge de 2 ans et 12 ans avant l'utilisation de leur billet retour.

#### **9.1.4 Bagages**

Chaque compagnie aérienne impose un nombre et/ou un poids maximum de bagages autorisé par passager. En cas de dépassement, s'il est autorisé, il appartient au Membre de s'acquitter directement du supplément de prix auprès de la compagnie à l'aéroport. Il est entendu que AMPLITUDES ne prendra pas en charge le coût supplémentaire engendré.

Sur tous les vols Low Cost et sur certains vols réguliers, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Les bagages en soute sont payants et sont à sélectionner en option sur le Site le jour de la réservation.
- Les services à bord sont également payants (collation/boisson). En général, chaque passager est autorisé à transporter un seul bagage cabine, et présentant des dimensions d'environ de 55 x 40 x 20 cm (peut varier selon les compagnies aériennes).

En cas de perte, de détérioration ou de retard des bagages du Membre au cours du transport aérien, et préalablement à toute autre démarche, le Membre doit s'adresser à la compagnie aérienne :

- en faisant constater la perte, le retard ou la détérioration des bagages avant la sortie de l'aéroport, auprès des services Réclamations bagages ;
- puis en adressant à la compagnie, sous 7 jours pour une avarie et 21 jours pour un retard, une déclaration à laquelle le Membre devra joindre les copies des pièces suivantes : carte d'embarquement, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage.

La compagnie aérienne n'est responsable à l'égard du Membre, pour les bagages que ce dernier lui a confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

#### **9.2 Billets électroniques**

Dans tous les cas, le Membre est invité à consulter régulièrement sa boîte email avant son départ afin de prendre connaissance des horaires définitifs de ses vols ou des éventuelles modifications des plans de vol, même s'il a déjà reçu ses documents de voyage par ailleurs.

**9.2.1** S'agissant d'un vol régulier, pour utiliser un billet électronique (billet dématérialisé) et obtenir sa carte d'embarquement, le Membre doit s'enregistrer auprès de la compagnie aérienne concernée, muni de son document d'identité valide (passeport, carte d'identité, etc.).

**9.2.2** Pour un trajet opéré par une compagnie Low cost, le Membre est impérativement tenu de s'enregistrer en ligne avant son départ, directement sur le site de la compagnie aérienne, et d'imprimer sa carte d'embarquement. Toute perte ou oubli de celle-ci le jour du départ entraînera des frais à régler directement par le Membre auprès de la compagnie aérienne, sans aucun remboursement possible de la part de AMPLITUDES.

#### **9.3 Développement durable**

Le Membre peut prendre connaissance de la quantité de CO2 émise lors de ses transports, en se rendant sur la page suivante : <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/index.php>

### **10. Conditions particulières applicables aux prestations hôtelières et résidences de tourisme**

#### **10.1 Hôtels**

Il est précisé que certains hôtels n'acceptent pas les personnes mineures de moins de 16 ans ou de moins de 18 ans. Lorsque c'est le cas, cela est précisé sur le descriptif de l'offre il est de la responsabilité du client de vérifier l'âge des voyageurs.

##### **10.1.1 Classification**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales dans la majorité des pays d'accueil. Il se peut

toutefois que dans certains pays il n'existe aucun organisme officiel de tourisme pour établir et valider cette classification. Dans cette hypothèse, les informations figurant dans le descriptif sont établies en fonction de l'appréciation du fournisseur. En tout état de cause, elles peuvent donc différer des normes françaises et européennes. AMPLITUDES s'efforce d'informer ses membres le plus précisément possible sur les conditions de leur hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements par AMPLITUDES et ses prestataires.

### **10.1.2 Chambres**

Sauf mention contraire indiquée sur le descriptif, les différentes catégories de chambres correspondent aux critères suivants :

- Les chambres individuelles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont souvent moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.
- Les chambres doubles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.
- Les chambres triples se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).
- Les chambres quadruples se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard). Dans le cas de 2 adultes et de 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (en fonction des disponibilités de l'établissement) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

Sauf indication contraire dans le descriptif du séjour, il est précisé qu'une vue mer peut être frontale ou latérale.

Les demandes spécifiques de chambres communicantes seront transmises par AMPLITUDES à l'hôtelier, sans garantie de disponibilité.

Sauf mention contraire précisée sur le descriptif, une participation à régler sur place peut être demandée pour l'installation d'un lit bébé, cette dernière devant être formulée lors de la réservation, sous réserve toutefois des disponibilités de l'hôtel ou de la résidence. A titre indicatif, et selon les usages applicables en matière d'hôtellerie, la prise de possession des chambres le jour de l'arrivée n'est généralement possible qu'entre 14h et 17h (quelle que soit l'heure d'arrivée du vol le cas échéant). Lorsqu'un Membre réserve auprès de AMPLITUDES une prestation hôtelière seule, sans passer par l'intermédiaire de AMPLITUDES pour ses transports, il relève de sa responsabilité de s'assurer directement auprès de l'hôtelier des horaires d'ouverture de la réception et des modalités de prise de possession des chambres, notamment en cas d'arrivée tardive. Le jour du départ, la libération des chambres est généralement demandée entre 9h et midi au plus tard (quel que soit l'horaire du vol de retour le cas échéant).

Les horaires propres à chaque hôtel seront communiqués au Membre dans le descriptif de la prestation. Le non-respect des horaires imposés par les hôtels pour la libération des chambres pourra entraîner des frais supplémentaires à la charge du Membre, notamment la facturation d'une nuitée supplémentaire, sans possibilité de remboursement de la part de AMPLITUDES.

### **10.2 Résidences de tourisme et location de meublés**

Les résidences de tourisme sont classées en catégories (étoiles) en fonction de leur équipement, de leur confort et de leurs services. Le classement n'est pas obligatoire.

Lors de son arrivée dans une résidence de tourisme ou d'un logement meublé saisonnier, le Membre est généralement tenu au versement d'un dépôt de garantie, dont le montant peut varier suivant l'importance et la valeur du bien. Ce montant, précisé dans le descriptif de l'offre, demeure à la charge du Membre et peut être demandé en chèque ou par carte bleue. En cas de refus de paiement, l'entrée du Membre dans le logement sera refusée. Toutes dégradations, objets et équipements manquants ou frais de ménages à retenir seront déduits du dépôt de garantie restitué au Membre après son séjour.

L'utilisation des biens et des équipements fournis avec les logements demeure sous l'entière responsabilité du Membre. Un inventaire et/ou un état des lieux d'entrée ou de sortie pourront être établis, à la demande du prestataire hôtelier.

Les conditions spécifiques de possession et de libération des logements sont détaillées dans le descriptif de l'offre.

Les logements ne peuvent en aucune manière être occupés, même pour quelques jours, par un nombre de personnes supérieur à celui prévu par le descriptif de l'offre. En cas de non-respect du nombre maximum d'occupants, le prestataire hôtelier pourra réclamer un supplément tarifaire directement au Membre ou exiger le départ des personnes en surnombre.

### **10.3 Dispositions particulières relatives aux forfaits touristiques**

Sont inclus dans la durée des voyages lorsque la prestation vendue constitue un forfait touristique :

- Le jour du départ à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

La première et la dernière journée sont généralement consacrées au transport. Il peut arriver qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées ou allongées, par une arrivée tardive ou un départ matinal. Il convient d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à l'organisation tant personnelle que professionnelle du Membre.

## **11. Conditions particulières applicables aux croisières**

Le descriptif des offres de croisières précise les détails afférents au type de bateau, aux cabines proposées, au type de pension, aux différentes escales et aux éventuelles conditions particulières d'annulation.

En escale, les horaires d'heure limite pour le retour à bord du bateau sont transmises directement par le prestataire de AMPLITUDES. Il appartient au Membre de respecter strictement ces horaires. Le cas échéant, aucun remboursement ou dédommagement ne sera pris en charge par AMPLITUDES.

L'embarquement peut être refusé à tout passager ne possédant pas les documents d'identité et éventuels visas ou autres formalités administratives nécessaires pour effectuer toutes les escales prévues, sans que la responsabilité de AMPLITUDES ne puisse être recherchée à ce titre. De la même manière, les passagers constituant un danger pour la sécurité ou l'intégrité du navire peuvent être refusés à bord ou débarqués dans un port intermédiaire, sur décision du commandant de bord.

Au cours d'une croisière, l'intégralité des passagers est soumise au pouvoir disciplinaire du commandant du bateau, notamment pour toutes décisions relevant de la sécurité et de la navigation.

## **12. Conditions particulières applicables aux autres prestations**

La vente de prestations de restauration ou de billetterie de loisir seules ne constituent pas un forfait touristique.

Une prestation est accessoire au forfait touristique lorsque celle-ci est vendue en option dans le cadre d'un forfait touristique et que son coût ne représente pas une part prépondérante du coût total du séjour.

L'annulation d'une prestation accessoire au forfait touristique par AMPLITUDES entraîne le remboursement du coût de cette prestation uniquement et ne remet pas en cause le maintien du séjour, ni n'ouvre droit au versement d'indemnités au profit du Membre.

## **13. Loisirs et activités**

### **13.1 Cures – Loisirs sportifs**

S'agissant des cures et soins dispensés dans les centres de spa, balnéothérapie ou thalassothérapie, ou encore des prestations de loisirs sportifs, le Membre doit s'enquérir avant la commande et au jour de la consommation de la prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société AMPLITUDES ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part du Membre. En règle générale, l'accès aux installations bien-être est généralement interdit aux enfants de moins de 16 ans et la présence d'un adulte est obligatoire pour les enfants âgés de 16 à 18 ans.

AMPLITUDES conseille aux femmes enceintes de consulter leur médecin avant d'effectuer toute réservation, pour confirmer leur aptitude à effectuer une cure de thalassothérapie, ou autres soins proposés dans le cadre du forfait. Toutes les cures n'étant pas adaptées aux femmes enceintes, certaines pourront leur être refusées. Les femmes enceintes sont invitées à spécifier lors de leur réservation le stade de la grossesse afin que AMPLITUDES puisse en informer ses prestataires.

Dans certains cas, une visite médicale pourra être imposée par les prestataires de AMPLITUDES aux bénéficiaires de ces prestations, afin de s'assurer de ce que leur état de santé est compatible avec les prestations commandées. La société AMPLITUDES ne pourra pas être tenue responsable d'une décision de refus à l'issue de la visite médicale en cas d'incompatibilité médicale avec les prestations proposées.

D'une manière générale, AMPLITUDES ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable en cas de mauvaise exécution de la cure ou impossibilité d'effectuer cette dernière du fait de l'état de santé du Membre et/ou des Voyageurs, et aucun remboursement ne pourra avoir lieu de ce fait.

### 13.2 Activités proposées

Il est expressément convenu que la disponibilité des activités ou installations propres à chaque établissement est indiquée sur le descriptif de l'offre.

Il est également précisé que certaines activités ou installations peuvent être momentanément indisponibles ou supprimées par les prestataires de AMPLITUDES notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables ou encore en raison d'un nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité qui ne serait pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant).

La plupart des plages, même les plages dites " privées ", sont généralement ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement par les services publics.

Par ailleurs, des activités proposées avec participation financière sur place sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel. Ces activités se situent hors du cadre contractuel convenu entre AMPLITUDES et le Membre. Toute suppression de ces activités au bon vouloir de l'organisateur faute de demandes suffisantes ne saurait entraîner une quelconque prise en charge par AMPLITUDES.

AMPLITUDES attire l'attention du Membre sur le fait que certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de la société AMPLITUDES ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de la part des parents. Le Membre est informé qu'en haute saison (en fonction des destinations), le nombre de parasols, chaises longues, matériel sportif, etc., peut être insuffisant, en fonction de l'affluence.

### 13.3 Repas et boissons

Les repas et boissons compris dépendent de la formule choisie et du produit réservé par le Membre. Certains établissements ne proposent aucune prestation de restauration (résidences de tourisme par exemple). Pour chaque prestation, le détail figure dans le descriptif.

Voici les formules les plus fréquemment proposées par les établissements :

- Tout Inclus / All Inclusive : cette formule comprend l'hébergement, les repas avec boisson (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux). Certains alcools, ainsi que les boissons hors

repas, peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation additionnelle par l'hôtelier.

- Pension complète : cette formule comprend l'hébergement et tous les repas (petits déjeuners, déjeuners et dîners), généralement hors boisson.
- Demi-pension : cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
- Petit-déjeuner : cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont généralement pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge du Membre. Dans les établissements proposant plusieurs espaces de restauration, la formule de restauration proposée est souvent limitée à un seul espace.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), et les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations. Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent en tout état de cause de la direction de l'établissement.

#### **14. Annulation ou modification de la commande par le Membre**

Les prestations commandées sont modifiables et annulables par le Membre selon les modalités figurant au présent article.

Il convient d'attirer l'attention du Membre sur le fait que certaines offres peuvent être soumises à des conditions d'annulation spécifiques. Dans une telle hypothèse, ces conditions spécifiques seront signalées sur le descriptif du produit et prévaudront sur le présent article.

##### **14.1 Annulation**

Toute demande d'annulation d'une commande doit être effectuée par le Membre directement par courrier électronique et doit donner lieu à un accusé de réception par Amplitudes.

Le montant des frais liés à cette demande est indiqué au Membre et doit être validé par celui-ci pour confirmer son annulation ou annuler sa requête.

En cas d'annulation, les frais de dossier et les assurances ne sont jamais remboursés. De même, les frais extérieurs non compris dans la prestation et d'ores et déjà engagés par le Membre à la date effective de l'annulation ou de la modification (notamment, et sans que cette liste soit limitative : délivrance des visas ou documents de voyage, frais de préacheminement ou de post acheminement, frais de vaccination etc...) ne font l'objet d'aucun remboursement de la part de AMPLITUDES.

L'annulation de sa commande par le Membre entraîne la retenue ou la facturation par AMPLITUDES de frais d'annulation figurant ci-après, à moins que des conditions particulières aient été précisées sur la fiche descriptive du séjour. Dans ce cas, ces dernières prévaudront sur les présentes conditions générales d'annulation.

Le montant des frais d'annulation est calculé comme suit :

- Plus de 60 jours avant le départ : 15% du prix voyage par personne TTC
- De 59 à 30 jours avant le départ : 40 % du prix du voyage par personne TTC
- De 29 à 14 jours avant le départ : 50% du prix du voyage par personne TTC

- De 13 à 07 jours avant le départ : 60% du prix du voyage par personne TTC
- De 06 jours à 01 jour avant le départ : 75% du prix du voyage par personne TTC
- En cas de non présentation le jour du voyage : 100% du prix du voyage par personne TTC

A ces frais d'annulation s'ajoutent les frais de traitement suivant :

- Pour les réservations dont le montant total est inférieur à 700€ : 35€
- Pour les réservations dont le montant total est supérieur à 700€ : 65€

L'annulation de la commande par le Membre, quel qu'en soit le motif, ne le dispense en aucune manière du paiement des sommes dont il resterait redevable envers AMPLITUDES en application des dispositions du présent article.

Il est expressément convenu que tout séjour interrompu ou toute prestation non consommée du fait du Membre, notamment en cas de non-présentation de l'aéroport ou à l'hôtel ou présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donnera lieu à aucun remboursement.

Il convient d'attirer l'attention du Membre sur le fait que certaines offres peuvent être soumises à des conditions d'annulation spécifiques. Dans une telle hypothèse, ces conditions spécifiques seront signalées sur le descriptif du produit et prévaudront sur le présent article.

## 14.2 Modification

Aucune demande de modification d'une commande ne pourra être prise en compte si celle-ci est formulée moins de quinze jours avant la date de départ prévue initialement.

Les demandes de modification sont applicables uniquement aux cas de figure suivants :

- correction du nom des Bénéficiaires de la commande ;
- ajout de prestations annexes, uniquement si celles-ci étaient proposées en option sur le descriptif de l'offre au moment de la réservation.

Dans ce cadre, toute demande de modification doit être effectuée par le Membre par courrier électronique ou directement en Agence.

AMPLITUDES transmettra la demande au(x) fournisseur(s) afin de connaître la possibilité d'une telle modification, ainsi que son coût à la charge du Membre. Le montant des frais liés à la modification demandée seront ensuite transmis au membre pour validation. A ces frais, s'ajouteront des frais de gestion de la modification facturés par AMPLITUDES au Membre de 16 euros par dossier. Dans l'hypothèse où la modification demandée par le Membre serait refusée par le Prestataire de AMPLITUDES ou serait impossible, les prestations initialement commandées par le Membre seront maintenues.

Dans l'hypothèse d'une demande d'annulation partielle (Ex : si l'un des participants n'est plus en mesure de participer au séjour) AMPLITUDES transmettra une requête à ses prestataires afin de connaître les sommes qui pourraient éventuellement être remboursées au Membre. Une telle demande ne saurait en aucun cas être assimilée à une demande d'annulation telle qu'entendue au sens de l'article 14.1. Le montant des frais liés à la modification demandée seront ensuite transmis au membre pour validation. Lorsque cela est possible, AMPLITUDES remboursera au Membre les sommes éventuellement remboursables.

## **15. Annulation ou modification de la commande par AMPLITUDES**

### 15.1 Annulation

Dans l'hypothèse où AMPLITUDES se verrait contraint d'annuler la commande du Membre avant le départ du Client, il en informera ce dernier par courrier électronique ou par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception.

AMPLITUDES pourra dans la mesure du possible lui proposer un hébergement une Prestation de substitution.

En cas de refus du Client de l'offre de substitution ou d'impossibilité de lui proposer une telle offre, le séjour sera définitivement annulé et AMPLITUDES remboursera le Client conformément aux dispositions légales : remboursement intégral de la commande et versement d'une indemnité égale à la pénalité que le Membre aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Le versement de l'indemnité légale ne sera toutefois pas dû pour les prestations n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique (par exemple hébergement sans transport, prestations de loisir ou de restauration).

Toutefois, lorsqu'avant le début du séjour, AMPLITUDES ou son prestataire sont empêchés d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, AMPLITUDES aura la possibilité d'annuler le séjour, sous réserve d'en informer le Membre dans les meilleurs délais. Le Membre sera intégralement remboursé de sa commande et ne pourra prétendre à aucun dédommagement supplémentaire.

En tout état de cause il est précisé que les frais extérieurs ou non compris dans la Prestation et déjà engagés par le Client tels que ceux engagés pour le transport permettant au Client de se rendre sur les lieux de l'Hébergement, la demande de visa ou les vaccinations obligatoires resteront à la charge du Client et ne feront en aucun cas l'objet d'un remboursement par AMPLITUDES.

En cas de souscription d'une assurance annulation il reviendra au Client d'effectuer l'ensemble des démarches nécessaires pour informer la société d'assurances et obtenir l'indemnisation.

### 15.3 Modification

Conformément aux termes de l'article R211-9 du Code du tourisme, en cas de modification par AMPLITUDES de l'un des éléments essentiels de sa commande avant le départ du Membre, AMPLITUDES proposera au Membre une solution de substitution au moins équivalente à la commande initiale.

Dans ce dernier cas, un avenant au contrat précisant les modifications apportées sera signé entre AMPLITUDES et le Membre. Toute diminution du prix viendra en déduction des sommes restant dues éventuellement par le Membre. Si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la Prestation modifiée, le trop-perçu lui sera restitué avant la date du départ.

Si cette proposition venait à être refusée par le Membre, les dispositions de l'article précité seraient appliquées.

Dans l'hypothèse où AMPLITUDES se trouverait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations, les termes de l'article R211-10 du Code du tourisme seront applicables.

## **16. Assurances**

L'assurance dite « Assistance Rapatriement » (numéro 4107) » comprise par défaut et offerte lors de toute commande.

Toutefois ; il est recommandé au Membre de souscrire le contrat d'assurance « MULTIRISQUE ASSISTANCE – 4108 » ou « MULTIRISQUE COMPLEMENTAIRE CB - 4110 » et/ou « AMPLITUDES ANNULATION – 4112 » souscrit par AMPLITUDES auprès d'une société d'assurance spécialisée : la Compagnie Mutuaide.

Les termes des contrats correspondants aux formules proposées sont accessibles, avant la validation de la commande. Les Membres sont invités à prendre connaissance des termes de ces polices, notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance) avant d'y souscrire en téléchargeant les Document d'information sur le produit d'assurance correspondant. Ce dernier sera également joint à la commande lorsqu'une assurance aura été souscrite.

Conformément aux termes de l'article L112-2-1 du Code des assurances, le droit de renonciation ne s'applique pas aux polices d'assurance de voyage ou de bagage.

La loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation permet toutefois au Membre de résilier l'assurance souscrite dans les 14 jours qui suivent sa souscription, dès lors que ce contrat couvre un risque pour lequel le Membre est déjà assuré et s'il justifie de cette garantie antérieure, et dès lors qu'aucune garantie n'a encore été mise en œuvre.

Le montant de la souscription de l'assurance n'est pas remboursable, sauf en cas de résiliation du fait de AMPLITUDES sans faute du Membre.

A noter qu'Amplitudes (Vigma SAS) est inscrit au Registre unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance sous le numéro d'immatriculation 20005973 en qualité de Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA).

## **17. Réclamations – litiges**

**17.1** Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, AMPLITUDES ou son prestataire tenteront de remédier à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

Durant votre séjour, toute non-conformité devra être immédiatement signalée auprès du prestataire et AMPLITUDES sur le numéro de téléphone indiqué sur les documents de Voyage ou par courrier électronique.

Si la non-conformité de nature commerciale ou tenant à la qualité des prestations n'a pu être résolue sur place, le Membre devra alors en informer AMPLITUDES à son retour dans les meilleurs délais. Cette réclamation devra impérativement être formulée par écrit par courrier ou courrier électronique.

Afin de pouvoir étudier au mieux la réclamation d'un Membre, ce dernier est invité à fournir à AMPLITUDES dans les meilleurs délais tous les éléments factuels (photographie, vidéos, notamment) qu'il pourra réunir. Une réponse sera apportée au Membre par AMPLITUDES dans un délai d'environ 30 jours.

**17.2** En cas de différend opposant AMPLITUDES au Membre, relativement notamment à la conformité et à la qualité des prestations, la modification, l'annulation, la validité, l'interprétation, l'exécution ou l'inexécution du contrat, ceux-ci s'efforceront de résoudre leur litige à l'amiable.

Si les démarches entreprises directement auprès de AMPLITUDES s'avèrent infructueuses dans la résolution du litige, les parties ont la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme et Voyage, préalablement à toute introduction du litige devant les Tribunaux. La médiation du tourisme est un service gratuit et indépendant.

Le Membre pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage via un formulaire en ligne sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/) ou par voie postale à l'adresse suivante : Médiation tourisme et voyage, BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17.

**17.3** A défaut d'accord amiable entre AMPLITUDES et le Membre, tout litige sera porté devant les tribunaux français.

La loi applicable aux présentes Conditions générales de vente est la loi française.

## **18. Responsabilité de AMPLITUDES**

S'agissant des prestations de forfaits touristiques et des prestations énumérées à l'article L. 211-1 du

Code du Tourisme, AMPLITUDES ne saurait voir sa responsabilité engagée dès lors que le dommage est imputable soit au Membre, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où AMPLITUDES ou son prestataire seraient reconnus responsables, la limite de dédommagements prévue à l'article L211-17 du Code de Tourisme trouverait à s'appliquer.

S'agissant de toutes les autres prestations (vols secs, loisirs), AMPLITUDES ne saurait voir sa responsabilité engagée qu'en cas de préjudices causés par une faute de sa part démontrée par le Membre.

#### **19. Absence de droit de rétractation**

En application des dispositions des articles L221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les prestations proposées sur le Site par AMPLITUDES ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur le Site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes Conditions générales de vente et le Membre ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

#### **20. Cession de la prestation**

Conformément aux dispositions de l'article L 211-11 du Code du tourisme, le Membre peut céder son contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à ce contrat, sous réserve d'en informer AMPLITUDES par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Il devra indiquer précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour.

Préalablement, le cédant et/ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter les frais de modification prévus à l'article **xx**.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables vis-à-vis de AMPLITUDES, le cas échéant, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

#### **21. Données collectées**

Afin de répondre aux besoins particuliers de ses Membres, la société AMPLITUDES est amenée à collecter des données relatives à la santé ou des données sensibles (handicap, allergies, âge) fournies volontairement par le Membre. Ces données pourront être transmises à ses prestataires dans le seul et unique but d'organiser le transport et/ou le voyage de la personne concernée.

Il est fait à ce titre application de la politique confidentialité et de protection des données personnelles consultables sur le Site.

#### **22. Propriété intellectuelle**

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive de AMPLITUDES.

Le Client s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou la présentation du Site.

### **23. Contacteur Amplitudes**

Par courrier : AMPLITUDES – service réclamation - 20, rue du Rempart Saint-Étienne - 31000 Toulouse

Par courrier électronique : [contact@amplitudes.com](mailto:contact@amplitudes.com)

En ligne via le formulaire de contact

Par téléphone : 05 67 31 70 81