

# CONDITIONS DE VENTE

---

## I - Programmes et devis :

Amplitudes présente dans ses brochures et sur son site internet [www.amplitudes.com](http://www.amplitudes.com) une collection de voyages individuels à réaliser en solo, en couple, en famille ou entre amis. Ces séjours et itinéraires peuvent être réalisés à l'identique en variant toutefois les hébergements. Ils peuvent aussi constituer une base pour des voyages entièrement personnalisés. Nos conseillers spécialistes savent également partir d'une page blanche et composer pour vous et/ou avec vous, le voyage de vos rêves.

Vous pouvez réaliser vos demandes de devis sur notre site internet, en agence en face à face avec l'un de nos vendeurs spécialisés par destination, par courriel ou encore par téléphone.

Chaque demande donne lieu à une étude personnalisée et à une proposition écrite avec un prix actualisé par personne sous réserve de disponibilité à la date de réservation. Nos propositions font apparaître une date de validité au-delà de laquelle nous ne pouvons garantir nos tarifs. Au-delà de cette date nos propositions doivent être réactualisées. Si vous décidez de confirmer votre voyage, vous recevrez un lien qui vous permettra de valider un bulletin d'inscription en ligne et de régler un acompte ou la totalité du prix de votre voyage (en fonction de vos dates de départ et d'achat). Votre voyage sera alors considéré « en demande ». Dès lors, nous pourrions confirmer l'ensemble des prestations composant votre voyage aux différents prestataires concernés. Dans le cas où certaines prestations proposées dans nos devis ne seraient plus réservables, nous vous proposerons des alternatives pouvant impliquer des variations tarifaires. Si vous les acceptez et lorsque l'ensemble des prestations sera réservé, vous recevrez une confirmation définitive de notre part vous garantissant les prestations et un prix ferme et définitif (sauf variations prévues art 4 c ci-après).

## 2 - Inscription :

Votre voyage peut être confirmé en validant votre contrat de voyage en ligne après réception d'un lien unique dédié ou en créant votre espace client directement à notre site et en procédant à la validation de votre commande.

Lors de la validation de ce contrat, vous validez également le programme de votre voyage, l'ensemble des prestations telles que décrites dans la rubrique ce prix comprend, les conditions de vente ainsi que les conditions des éventuelles assurances souscrites. Ces opérations sont aussi réalisables sur papier et par signature manuelle du contrat de voyage en agence uniquement.

Le paiement d'un acompte confirme votre acceptation des termes du contrat. Il est indispensable pour garantir votre inscription. Chaque voyageur inscrit à un voyage aura à communiquer à AMPLITUDES, son état civil (nom et prénoms) exact, tel que figurant sur sa carte d'identité et/ou son passeport. La date de naissance peut également être exigée par les compagnies aériennes. En signant le contrat vous devez vérifier l'exactitude des données personnelles y figurant, notamment que les noms et prénoms des voyageurs sont bien ceux figurant sur les documents officiels (passeport, carte d'identité nationale) qui seront utilisés pour voyager.

## 3 - Paiement :

### a) Acompte

Un acompte de 35% du montant total du voyage, reçu à la signature du bulletin d'inscription, confirme et garantit au client la réservation de tous les services. En fonction des compagnies aériennes, le règlement des prestations aériennes pourra être demandé en totalité afin de garantir la réservation et de se protéger contre toute augmentation du tarif aérien et des taxes associées au billets d'avion. De même un règlement de la totalité du prix devra être réglé pour les prestations non remboursables. L'acompte de 35% sera alors calculé sur les prestations hors celles ayant l'objet un règlement total.

Dans le cas d'une réservation à moins de 45 jours du départ, vous devrez acquitter le montant total du prix de votre voyage.

### b) Solde

Il devra être réglé à la remise du carnet de voyage et au plus tard 45 jours précédant la date de votre départ, sans rappel de notre part. En cas de non-paiement du solde à cette date, le bulletin d'inscription sera considéré comme annulé de fait et les frais conséquents à cette annulation seront dus.

Les paiements sont réalisables dans nos agences par carte bancaire, chèque, espèces (dans les limites autorisées par la loi)

ou par chèque cadeau Amplitudes.

Les paiements en ligne sont réalisables par carte bancaire sur notre site sécurisé.

Tout règlement de dernière minute, à moins de 21 jours du départ, doit être effectué par carte bancaire ou en espèces. Les primes d'assurance doivent être réglées en totalité à la souscription.

## 4 - Prix et conditions

### a) Tarifs affichés sur nos sites et brochures :

Nos prix sont libellés en euros. Ils sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans la rubrique « ce prix comprend » de nos devis (aussi nommés propositions).

Nos prix sont basés sur un certain nombre de nuits sur place et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières.

Les mentions relatives aux prix publiés sur notre site et sur nos brochures ont été vérifiées avec soin mais peuvent être sujettes à des erreurs typographiques et ne constituent donc pas un engagement de notre part.

Nos fourchettes de prix sont valables selon disponibilité au moment de la réservation et sont susceptibles de réévaluation en fonction de la variation des cours des devises et des fluctuations des tarifs aériens, la part réévaluable représentant la totalité du prix du voyage.

Nos prix affichés n'intègrent pas les suppléments pratiqués par les prestataires à l'occasion de certains événements tels que : salons, carnivals, fêtes religieuses, événements sportifs, période de Noël et du Jour de l'An.

### b) Tarifs de nos propositions

Bien que nous nous efforcions lors de la réalisation de nos devis de vérifier les disponibilités et de poser des options auprès de nos prestataires, le programme et les prix indiqués dans nos propositions sont soumis à disponibilité au moment de la réservation. Nos devis ont une durée de validité limitée indiquée dans chaque proposition. Certains prestataires, les compagnies aériennes notamment, n'acceptent pas que nous posions des options c'est pourquoi, nos devis sont susceptibles de modifications jusqu'à confirmation de l'ensemble des prestations qui les composent.

Le programme et son prix définitif seront ceux indiqués par nos soins sur le contrat de réservation suivant le processus évoqué à l'article 2 supra.

### c) Tarifs fermes et définitifs de nos contrats de vente

Les prix figurant sur nos contrats de vente sont fermes et définitifs.

Ils ne sont plus révisables (dès lors que l'inscription à un voyage est finalisée et qu'un acompte a été payé) à l'exception, conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme :

- Des hausses tarifaires imposées par les compagnies aériennes sur le prix des billets du fait des variations du coût du carburant
- Des taxes entrant dans le prix du voyage : taxes aéroportuaires et de sécurité, droits d'entrée sur les sites, taxes touristiques au sens large, frais de visa et de toute autre taxe pouvant être réactualisée ou nouvellement créée par le gouvernement français ou ceux des pays d'accueil à tout moment pour quelque raison que ce soit.

Ainsi en vous inscrivant à un voyage, vous vous engagez à payer à Amplitudes - dès lors qu'elles n'impliquent pas une augmentation supérieure à 5% du prix total du voyage - toutes nouvelles taxes exigées et toutes augmentations de taxes existantes en plus du prix mentionné, décidées par les gouvernements français et des pays visités ou par tout autre organisme légal ayant autorité de le faire et ce sans possibilité d'annulation sans frais de votre part.

Vous serez informés de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

Pour toute hausse supérieure à 5% du prix total du voyage, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

Nos prix n'incluent jamais les taxes locales d'aéroport et taxes de sortie du territoire qui sont à régler sur place. Pensez à vous munir des moyens nécessaires pour vous en acquitter.

## 5 - Frais de Réservation

Les frais ci-dessous sont cumulables.

### a) Prestations sans aérien

L'achat de prestations terrestres sans vol international donnera lieu à la facturation de 50 € de frais par dossier pour les destinations longs courriers, 40 € de frais par dossier pour les destinations moyen-courrier et 35 € de frais par dossier pour l'Europe et la métropole.

### b) Prestations aériennes seules

Vols secs National 20 € par billet, Moyen-courrier 40 € par billet, Long courrier Basse contribution 50 € par billet, Long courrier Haute contribution 80 € par billet, Coupon supplémentaire 10 € par coupon au-delà de 4 coupons

### c) Frais de réservation spécifiques

Vous pouvez souhaiter loger dans un hôtel avec lequel nous n'avons pas d'accord tarifaire particulier. Dans ce cas, nous appliquerons des frais de réservation qui viendront s'ajouter au prix des prestations hôtelières : 37 € de frais par chambre pour l'Europe et la métropole, 44 € de frais par chambre pour les destinations moyen-courrier et 52 € de frais par chambre pour les destinations longs courriers.

### d) Réservations de services annexes, location de voiture, camping & camping-car.

L'achat des services annexes proposés: billets de spectacles, travel card, places de stades, entrées aux musées, visites, transferts, etc., donnera lieu à la facturation de frais pouvant varier selon les cas. En voici quelques exemples :

- Travel Card, City Pass 5 € par personne
- Billets de spectacles, évènements sportifs 15 € par personne
- Visites, excursions, transferts regroupés 8 € par personne
- Frais d'envoi éventuels de 10 à 40 € par dossier
- Nuits en camping 25 € par dossier
- Frais de visa 30 € par visa Frais de visa électroniques (ESTA, ETA...) 10 € par personne
- ...

### e) Réservations de dernière minute

Les départs de dernière minute occasionnent un travail supplémentaire à effectuer dans l'urgence, c'est pourquoi, pour toute réservation de voyage à la carte moins de 4 jours avant la date de départ, des frais d'un montant de 50 € par bulletin d'inscription seront facturés.

## 6 - Frais d'annulation et de modification

### a) Droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquitter des frais détaillés ci-après.

### b) Frais d'annulation / résolution du contrat

Dans le cas où un ou plusieurs voyageurs inscrits à un voyage se trouvent dans l'impossibilité de le réaliser, le signataire du contrat doit impérativement informer Amplitudes de cette annulation par écrit (courriel ou lettre recommandée avec accusé de réception) dès la survenance de l'événement empêchant le départ.

La date de réception de cet écrit sera retenue par Amplitudes comme date effective de l'annulation et marquera le point de départ pour l'application des frais d'annulation selon les barèmes ci-dessous (6. c) .

Les délais étant comptés en jours calendaires avant départ, il ne sera pas tenu compte du jour du départ dans la computation des délais.

Veuillez noter que le remboursement des frais d'annulation par la compagnie d'assurance est soumis à la constitution d'un

dossier à expédier par le voyageur directement à l'assureur, incluant le(s) document(s) justifiant du fait générateur de l'annulation et de sa date réelle.

Les frais de dossier, de visa ainsi que le montant de la prime d'assurance ne sont remboursés ni par l'assurance, ni par Amplitudes.

De même les frais engagés directement par les voyageurs (autres que les prestations achetées chez Amplitudes) ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement en cas d'annulation du voyage.

Dans le cas où seule une partie des participants annule le voyage, les barèmes de frais d'annulation ci-dessous seront appliqués sur les prestations attachées à chaque personne (ex : billet d'avion). Les prestations partagées par tous les participants (ex : location d'un véhicule, chambre partagée, excursion forfaitaire) se verront appliquer 100% de frais d'annulation dans la mesure où elles sont maintenues pour les autres participants, ce quelle que soit la date d'annulation.

### **c) Annulation circuits et séjours**

Le barème de frais d'annulation ci-dessous s'applique au prix du voyage figurant sur le contrat de voyage signé.

Plus de 60 jours avant le départ : 15% du prix voyage avec un minimum de 150€ 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

Pour les billets d'avions non émis à la date de l'annulation, se référer aux conditions ci-dessus. Dans le cas de billets d'avions déjà émis, nous vous informons que toute modification/ annulation de vos billets d'avion intervenant après la date de leur émission entraînera l'application de frais spécifiques de modification/annulation des billets pouvant aller jusqu'à 100% du prix du vol (hors cote part des taxes remboursées par les compagnies et frais de mise en remboursement). En cas de vol non modifiable et non remboursable les frais d'annulation sont de 100% du prix du vol. Dans ce cas, ils font l'objet d'une mention spécifique sur le bulletin d'inscription.

Sur certaines destinations, les réservations peuvent être non modifiables, non remboursables. Dans ce cas, les conditions spécifiques seront énoncées sur le bulletin d'inscription au voyage et prévalent sur les présentes conditions de vente.

Dans tous les cas d'annulation, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées pour le dossier, quel que soit l'auteur du versement.

### **d) Annulation croisières et module croisière inclus dans un circuit**

Les croisières incluses ou non dans un circuit ou séjour font l'objet de conditions d'annulation spécifiques en fonction des croisiéristes et des dates de voyages. En substitution des frais d'annulation ci-dessus, des conditions spécifiques d'annulation s'appliqueront sur la partie du prix du module croisière. Ces conditions vous seront communiquées en agence au moment de la réservation et figureront sur votre contrat de vente.

### **e) Annulation voyages avec minimum de participants**

La réalisation de certains voyages peut être conditionnée à un nombre minimum de participants. Ainsi, si le nombre minimum de participants indiqué sur le contrat de vente n'est pas atteint, Amplitudes se réserve le droit de résoudre le contrat et rembourser intégralement les voyageurs dans les délais légaux suivants :

-vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours  
-sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours  
-quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

#### **f) Cession de contrat**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du tourisme, vous pouvez céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer Amplitudes de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et 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.

Toutefois, en cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter au préalable les frais induits par cette cession. Ceux-ci seront communiqués par Amplitudes avant d'acter cette cession.

Sont particulièrement visés ici les tarifs aériens utilisés pour la conception de nos forfaits qui sont des tarifs préférentiels pour lesquels les changements de nom postérieurs à la réservation s'avèrent souvent impossibles et sont considérés comme une annulation pure et simple par les compagnies aériennes.

Dans tous les cas, et sous réserve des possibilités offertes par les compagnies, des frais minimums de 80 € seront appliqués en sus pour tout changement de nom.

#### **g) Modification des prestations**

Toute modification de prestations demandée par le client, après signature du contrat de vente peut, dans certains cas, être considérée comme une annulation pure et simple donnant lieu à l'application des frais prévus au paragraphe 6.c des présentes. Dans tous les cas, des frais minimums de 50 € par personne seront facturés en sus.

#### **h) Prestations non utilisées, changements et ajouts sur place**

Toute prestation (billets d'avion, nuitées, excursions, visites, location de véhicules et bateaux, etc.) incluse dans nos programmes et non consommée sur place ne donnera lieu à aucun remboursement. Tout changement volontaire ou ajout de prestations en cours de séjour non réalisé par l'intermédiaire d'Amplitudes, ne saurait en aucun cas engager notre responsabilité et devra être réglé directement sur place. AMPLITUDES ne pourra être tenu pour responsable des prestations et excursions que vous réserveriez directement sur place et réalisées par des prestataires indépendants (y compris les prestataires habituels d'Amplitudes) même dans le cas où les prestations achetées sur place auraient été initialement proposées en option par AMPLITUDES ou figureraient sur ces supports de vente.

## **7 - Imprévus**

Nos itinéraires sont établis plusieurs mois à l'avance. Il peut donc arriver, au moment de votre départ, qu'un site, un monument, un musée ne puisse être visité comme prévu par suite d'une fermeture pour rénovation ou d'une modification du jour et des horaires de visite. Également, un changement de fréquence des vols intérieurs peut faire modifier le circuit initial. Dans la mesure du possible, nous vous informerons de ces modifications de dernière minute, modifications dont nous ne pourrions être tenus pour responsables.

Les imprévus climatiques (neige, grêle, tempêtes ou autres) pouvant directement ou indirectement nous obliger ou vous obliger sur place à modifier le parcours, les horaires ou la succession des étapes du voyage ne donneront lieu à aucun recours.

De même, AMPLITUDES ne pourra être tenu pour responsable d'aucune modification ou annulation de programme du fait de grèves, manifestations, émeutes, faits de guerre, attentats, catastrophes naturelles de tous ordres, épidémies, pandémies et leurs conséquences.

Si, du fait des événements exceptionnels cités ci-dessus, un retour anticipé devait avoir lieu pour assurer la sécurité des voyageurs, aucun remboursement ne pourrait intervenir. Les frais que pourraient générer de telles situations seront à la charge du client.

Concernant les voyages de nature spécifique liés à des manifestations sportives ou culturelles, Amplitudes décline toute responsabilité en cas de modification ou d'annulation de la programmation de ces événements sportifs ou culturels du fait des organisateurs (raisons climatiques, politiques ou économiques).

## 8 - Force Majeure

Pour assurer la sécurité des voyageurs, Amplitudes se réserve le droit de modifier l'itinéraire, les dates et le contenu du voyage. Par ailleurs, AMPLITUDES ne saurait être tenu pour responsable d'une annulation de voyage imposée par les autorités administratives ou par des événements dont la force majeure est indiscutable.

En cas de force majeure, les voyageurs ne pourront prétendre à une quelconque indemnité.

## 9 - Transport

Les noms et prénoms communiqués au moment de la réservation doivent être ceux figurant sur les passeports ou CNI valides qui seront utilisés pour voyager.

Nous attirons votre attention sur le fait que toute modification de nom entraîne des frais et peut être considérée comme une annulation totale par la compagnie aérienne en entraînant la facturation de frais allant jusqu'à 100% du prix. Le rachat d'un nouveau billet ne garantissant pas par ailleurs de bénéficier du tarif initial.

### a) Responsabilité des transporteurs

La responsabilité des compagnies aériennes participant au voyage prévu dans le présent contrat, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci, est limitée en cas de dommages, plainte ou réclamation de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales, dont un extrait figure sur les titres de transport. Les voyageurs titulaires d'une carte d'embarquement se trouvent sous la responsabilité de la compagnie aérienne qui leur doit assistance conformément à la réglementation internationale en matière de transport de passagers par voie aérienne.

AMPLITUDES ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts et/ou le transport des passagers.

### b) Identité du transporteur :

L'identité du ou des transporteurs retenus pour votre voyage figure sur le descriptif du voyage, sur nos devis et sur nos contrats de vente. En cas de modification post-inscription, Amplitudes s'engage à vous communiquer dans les délais les plus brefs tous changements dans l'identité des transporteurs. La liste des compagnies aériennes interdites dans l'Union Européenne peut être consultée sur le site ci-après : [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

### c) Changement d'horaires des transports :

Les horaires des vols composant votre voyage vous sont communiqués à titre indicatif lors de la réservation, ils sont détaillés dans nos contrats de vente.

Les horaires et temps d'escales sont déterminés par les compagnies aériennes. La réglementation internationale autorise les compagnies aériennes à modifier les horaires et itinéraires des vols sans préavis en particulier du fait d'aléas climatiques, techniques, sanitaires ou géopolitiques. De ce fait les horaires, nombre d'escales, aéroports de destination ou de départ, type d'appareil sont sujets à de fréquentes modifications, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais dès lors qu'elles n'affectent pas un des éléments essentiels de votre voyage.

Nous vous conseillons de ne pas prévoir d'obligations professionnelles, le jour de votre retour ou le lendemain, notamment si vous voyagez à bord de vols charters qui peuvent être plus facilement sujets à des modifications de plan de vol ou à des retards.

### d) Retard/Annulation/refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement (notamment pour surbooking), annulation d'un vol, retard, perte pendant vos trajets, vous devez impérativement conserver tout document vous permettant de faire valoir vos droits. En particulier demandez au transporteur un écrit expliquant la situation.

### **e) Conditions vols spéciaux et charters**

La mise en place de vols spéciaux et charters est subordonnée à un nombre minimal de participants variant selon le type d'appareil. Si le nombre de participants au départ d'une ville n'était pas atteint, l'organisateur se réserve le droit de modifier le type d'appareil (avec en conséquence possible un changement d'aéroport), de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie de surface ou par tout itinéraire (vols réguliers possibles vers les lieux de séjour).

Aucun dédommagement ne pourra être dans ce cas revendiqué par les passagers concernés.

### **f) Bagages**

Le nombre de bagages autorisé sur les vols réservé est fourni sur demande à nos conseillers et est disponible sur les sites des compagnies aériennes concernées. Il est déconseillé de placer des objets précieux dans vos bagages de soute. En cas de perte, livraison tardive (sur le lieu du séjour) ou avarie de bagages lors d'un vol, une déclaration d'irrégularité doit être faite, dès l'arrivée, auprès de la compagnie aérienne concernée ; sont à fournir, en sus de cette déclaration, les billets d'avion, bulletin d'enregistrement des bagages, les cartes d'embarquement, étiquettes bagages et devis de remplacement ou réparation établi par le réparateur agréé. Ces documents sont indispensables à l'instruction du dossier.

## **10 - Hébergement**

### **a) Pour des raisons indépendantes de notre volonté, les hôtels sélectionnés dans nos programmes peuvent être remplacés par des hôtels de catégorie identique ou supérieure.**

En cas d'impossibilité pour AMPLITUDES de fournir une prestation donnant lieu à supplément (catégorie supérieure, vue mer...), le remboursement de la part d'AMPLITUDES sera limité au supplément et tient lieu de seul dédommagement. Dans les usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, l'heure normale de disponibilité des chambres est 14h et elles doivent être libérées à 12h, sauf dispositions spéciales. Bien que dans notre brochure les tarifs proposés pour les chambres d'hôtels soient moins chers que les tarifs affichés, il arrive qu'un hôtelier pratique un tarif promotionnel selon ses disponibilités. Dans tous les cas, AMPLITUDES ne procédera pas à un quelconque remboursement.

### **b) Niveau de vie et de service :**

Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés dans ce catalogue peuvent être inférieurs aux standards français. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations. Nous ne saurions être responsables de ces aléas.

### **c) Lits :**

Les chambres doubles disposent de 2 lits ou 1 grand lit. Les chambres individuelles sont souvent de taille réduite. Souvent, dans les chambres triples ou quadruples, les 3e et 4e personnes (adulte ou enfant) partagent les couchages existants (lit en 120 ou 140 ou 160) en chambre double ou suite. Parfois, le lit supplémentaire demandé dans une chambre moyennant un supplément ou dans le cadre d'une gratuité enfant correspond à un lit d'appoint (souvent un lit pliant d'un confort sommaire).

### **d) Régime des repas :**

L'appellation " pension complète " comprend le logement, le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.

L'appellation " demi-pension " comprend le logement, le petit déjeuner et un repas principal par jour : déjeuner ou dîner.

L'appellation " All Inclusive " correspond à une pension complète + boissons et activités (la diversité des boissons et activités comprises varie selon les hôtels).

### **e) Demandes particulières :**

Toute demande particulière non mentionné dans le contrat de vente et ne faisant pas l'objet d'un supplément (chambre communicante, chambre non-fumeur, repas spéciaux pour convenances personnelles ou spécifiques...) reste à la discrétion du prestataire concerné et ne peut être garantie. Ce type de demande n'engage pas la responsabilité d'Amplitudes dans son attribution.

## I I - Locations de voiture

Pensez-à vous munir d'une (ou plusieurs pour plus de sécurité) cartes de crédit avec chiffres en relief, une caution vous sera demandée par le loueur lors de la prise en charge du véhicule par empreinte de carte bancaire.

Durée de location : par tranche de 24 heures

Prolongations, sur classement et dépassement sont à payer sur place au tarif local communiqué par le loueur.

L'âge minimum du conducteur est de 25 ans (supplément jeune conducteur appliqué).

Des frais peuvent être appliqués en cas de prise en charge ou restitution du véhicule en dehors des heures d'ouverture du bureau du loueur ou à un autre endroit que celui initialement prévu.

### Conditions générales de location aller-simple

Des conditions particulières s'appliquent aux véhicules pris dans les stations intégrées, l'abandon pouvant avoir lieu dans une station franchisée, sauf pour les minivans et les cabriolets.

En règle générale, les véhicules doivent être retournés à la station de départ pour éviter de se voir appliquer des frais d'abandon variables selon les pays et les distances. Ils sont réglables sur place sauf si indiqué dans nos prix comprennent. Les frais d'abandon indiqués sur nos propositions sont susceptibles de modifications sans préavis et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de l'agence ou à fortiori faire l'objet d'un remboursement.

Les véhicules loués aux Etats-Unis (sauf exception) peuvent circuler au Canada mais doivent être retournés aux Etats-Unis. Ils ne peuvent jamais circuler au Mexique. Il en va de même pour les véhicules loués au Canada et utilisés aux Etats-Unis.

Les locations villes-aéroports ne sont pas considérées comme un aller-simple. Cependant de nombreux allers simples sans frais existent : nous consulter.

## I 2 - Formalités administratives et sanitaires

En accord avec la réglementation, Amplitudes informe les ressortissants français au moment de la réservation des formalités administratives qui leur incombent. Les ressortissants étrangers doivent se rapprocher de leur Ambassade ou Consulat pour connaître les formalités d'entrée et de sortie de France et des pays où il souhaite se rendre. Amplitudes communique également les mesures sanitaires et éventuelles démarches à accomplir pour s'y conformer. L'accomplissement des formalités et actions sanitaires à mener incombe aux voyageurs ainsi que les frais en résultant. Nous ne pouvons être tenus pour responsable des conséquences du refus ou du retard de délivrance par les autorités compétentes des visas et documents administratifs et des périodes d'incubation nécessaires pour les vaccins.

Nous ne pourrions être tenus pour responsable de quelque incident pouvant résulter du non-respect des règles administratives et sanitaires (notamment de la non présentation de pièces d'identité en cours de validité et des durées d'incubation minimales) applicables aux ressortissants français ou non.

La personne signataire du contrat de vente s'engage à communiquer à l'ensemble des voyageurs figurant sur le contrat de vente toutes les informations utiles relative au voyage souscrit et en particulier les informations concernant les formalités et obligations administratives et sanitaires.

Par ailleurs, nous vous invitons vivement à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et politiques du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques.

Nous vous conseillons de consulter jusqu'au jour de votre départ les sites suivants :

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> (Ministère de l'Europe et des affaires Etrangères)

<https://solidarites-sante.gouv.fr/>

[www.who.int/fr](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé)

<https://www.pasteur.fr/fr>

Nous vous conseillons également de vous inscrire sur le site Ariane qui permettra au Gouvernement Français de savoir si vous êtes dans un pays lors de la survenance d'un événement grave :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>



## Cas particulier des mineurs

Un enfant mineur doit dans tous les cas voyager avec une carte nationale d'identité ou un passeport en fonction des exigences de la destination.

La participation d'un enfant mineur à un voyage implique la signature du père de la mère ou du tuteur légal ainsi que la mention accord du père de la mère ou du tuteur.

Un mineur ne voyageant pas avec ses parents doit dans tous les cas être en possession d'une autorisation de sortie du territoire (disponible sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)) de sa pièce d'identité et d'une copie d'une pièce d'identité du parent ayant signé l'autorisation de sortie du territoire.

Les parents voyageant seul avec leur enfant doivent s'assurer, en particulier lorsqu'ils ne portent pas le même nom que leur enfant, qu'ils sont bien autorisés à quitter le territoire avec leur enfant et être en mesure de fournir tout justificatif de leur autorité parentale.

## I3 - Incapacité, accessibilité, forme physique

Les personnes s'inscrivant à un voyage doivent s'assurer de leur aptitude à le réaliser. Si besoin en consultant un médecin.

Nous invitons toute personne sujette à des limitations de mobilité ou autre type de handicap à nous en faire part afin que nous adaptions autant que possible le contenu du voyage.

Toutefois, nous nous réservons le droit de refuser une personne sur un voyage choisi par elle selon l'adaptabilité de la prestation choisie à son aptitude physique.

## I4- Assurances

Lors de la souscription d'un voyage, AMPLITUDES propose systématiquement la souscription facultative de plusieurs formules de contrats d'assurance couvrant les besoins en assistance rapatriement, certains cas d'annulation ainsi que vos bagages (sacs de voyage et valises) et effets personnels.

Le détail des conditions de ces assurances est remis systématiquement au souscripteur, il est également consultable en ligne sur notre site internet [www.amplitudes.com](http://www.amplitudes.com) et disponible sur simple demande dans l'une de nos agences. Nous vous invitons à lire attentivement les conditions de nos contrats et le détail des garanties et exclusions.

En cas de désistement du client à plus de 45 jours avant le départ, la garantie annulation proposée ne couvre pas les frais de dossier.

Par ailleurs, en cas de prise en charge des frais d'annulation, d'interruption de séjour ou de détérioration ou perte de bagages par l'assurance, une franchise de 30 € par personne sera déduite du montant du remboursement prévu.

En cas d'annulation d'un voyage par les participants, les primes d'assurances ne sont en aucun remboursables.

Si vous ne souhaitez pas contracter une assurance voyage auprès d'Amplitudes, vous reconnaissez cependant avoir été pleinement informé par Amplitudes de l'importance fondamentale de cette couverture d'assurance et de la nécessité absolue, pour tous les participants, d'en être munis avant le départ. Amplitudes est immatriculé au Registre Unique des Intermédiaires en assurance banque et finance sous le numéro ORIAS 20005973.

Vous disposez d'un délai de renonciation à votre souscription d'assurance de 14 jours si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat souscrit antérieurement.

## I5 - Achats sur place - Pourboires

Tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des voyageurs, même s'ils le font sur les conseils d'un guide ou accompagnateur Amplitudes.

Il est d'usage de remettre des pourboires aux guides locaux et chauffeurs ou lors des visites ou excursions. Ces pourboires sont à la seule discrétion des voyageurs. Aucun minimum ne peut être demandé. AMPLITUDES ne saurait être responsable du montant des pourboires demandés localement.

## I 6 - Après-vente

Vous devez impérativement nous informer sans délai de toute non-conformité constatée sur place en nous contactant par tout moyen à votre disposition afin que nous agissions rapidement pour rétablir la situation et vous assurer un voyage conforme. Ne pas nous faire part d'un manquement sur place et le laisser perdurer pourrait diminuer notre éventuelle réparation.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à Amplitudes – Service Clients, 20 rue du Rempart Saint-Etienne 31000 Toulouse ou à l'adresse suivante : [contact@amplitudes.com](mailto:contact@amplitudes.com) dans les plus brefs délais et au maximum de 60 jours suivant le retour, accompagnées des pièces justificatives.

Le service qualité d'Amplitudes s'efforcera de trouver une solution amiable toutefois, si ce n'est le cas, 60 jours après le dépôt de votre réclamation, vous avez la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) . En cas d'échec des négociations et de défaut d'acceptation des propositions communiquées par le Médiateur, les parties s'en référeront aux juridictions territorialement compétentes, soit la juridiction du lieu où le client demeurait au moment de la conclusion du contrat ou au moment de la survenance du fait dommageable.

Aucun remboursement ni dédommagement ne peut intervenir lorsque le client ne se présente pas aux lieux et heures de rendez-vous mentionnés dans le dossier, avec les documents de voyages nécessaires (passeport, visa, carte d'identité, certificats de vaccination...).

## I 7 - Responsabilité

AMPLITUDES ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Nom ou prénom erroné ou inexactement orthographié lors de la réservation.
- Perte ou vol des titres de transport par le(s) voyageur(s).
- Confiscation ou destruction des objets considérés comme dangereux et ou illicites lors des contrôles de sûreté portuaires ou aéroportuaires
- Perte, vol ou oubli d'effets personnels
- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes, etc.) des documents administratifs et/ou sanitaires valides requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières
- Non présentation à l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport.
- Tout événement imprévisible occasionné par un tiers comme pandémies, guerres, troubles politiques, manifestations, émeutes, accidents et incidents techniques ou administratifs non causés par Amplitudes, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagage ou d'autres effets personnels des voyageurs.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, AMPLITUDES se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité d'Amplitudes en raison des agissements de ses prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17- IV du Code du tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale d'AMPLITUDES sera égale à trois fois le prix total du voyage.

## **I 8 – Informations personnelles**

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par ALTIMONDE , SAS immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 408 753 184, dont le siège social est situé au 7 Rue de Louvois, 75002 Paris, en sa qualité de responsable de traitement.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à AMPLITUDES lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque.

A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées.

Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer les prestations d'un contrat ayant pour objet la réalisation d'un voyage. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant des demandes de voyages ou vos voyages, l'exécution de vos demandes (devis, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou offres de voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire, sur votre demande, à des newsletters et vous communiquer, avec votre accord, des informations relatives à AMPLITUDES et ses partenaires (nouveauautés, services, prospection commerciale et offres personnalisées).

Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux sociétés affiliées du Groupe et partenaires de AMPLITUDES, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne, etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne.

Nos sociétés affiliées et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur.

AMPLITUDES s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès.

Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Service Clients, 7 Rue de Louvois 75002 Paris. AMPLITUDES a nommé un Délégué à la Protection des Données dont les coordonnées sont : Service du Délégué à la Protection des Données, 7 Rue de Louvois 75002 Paris - [dpo@amplitudes.com](mailto:dpo@amplitudes.com)

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL, si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies, accessible en bas de la home page de notre site <https://www.amplitudes.com/informations/politique-de-confidentialite.html>

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation, vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

## **I 9 – Droit des voyageurs**

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. La société AMPLITUDES et, le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la société AMPLITUDES et, le cas échéant le détaillant, disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elles deviendraient insolubles.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. AMPLITUDES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Garantie Financière APST, 15, avenue Carnot F-75017 Paris, info@apst.travel, 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'AMPLITUDES. Les voyageurs peuvent consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national sur : <https://www.legifrance.gouv.fr>

AMPLITUDES a souscrit auprès de la compagnie AXA Assurance, 21 place Dupuy – 31000 Toulouse un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle à hauteur de 10 224 566€/an. - En cas de réclamation, après avoir saisi OBLIGATOIREMENT le service qualité d'AMPLITUDES dans le but de trouver une solution amiable, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisi ne sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). En cas d'échec des négociations et de défaut d'acceptation des propositions communiquées par le Médiateur, les parties s'en référeront au tribunal compétant attaché au siège social de la société AMPLITUDES.