

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE LA SOCIÉTÉ MERVEILLES ET HORIZONS (OFFRE MERVEILLES)

Article 1. Dispositions générales

La société MERVEILLES & HORIZONS est une agence de voyages dont l'activité est soumise aux dispositions des articles L. 211-1 et suivants du Code du Tourisme. Dans le cadre de son activité, elle propose la création et la réservation de voyages à forfait sur-mesure. Elle propose également une offre de « travel planning » soumise à d'autres conditions générales de vente (OFFRE HORIZONS).

La société MERVEILLES & HORIZONS est une SASU au capital social de 7 500 EUR, immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 107 630 436, dont le siège social est situé 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France).

La société MERVEILLES & HORIZONS est immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours d'Atout France (certificat d'immatriculation Atout France n° IM069260017 délivré le 08 septembre 2026). Atout France est un groupement d'intérêt économique dont le siège social est situé au 79/81, Rue de Clichy - 75009 Paris (France) (tél. : 01.42.96.70.00).

Conformément aux dispositions de l'article L.211-18 du Code du Tourisme, la société MERVEILLES & HORIZONS (i) bénéficie d'une garantie financière auprès de Accelerant Insurance Europe SA (ii), Bastion Tower – Level 20, 5 Place du Champ de Mars, 1050 Bruxelles, Belgique, est assurée auprès de GROUPAMA RHONE-ALPES-AUVERGNE sous le contrat 436455200001 daté du 24 juillet 2026 au titre de l'Assurance Responsabilité Civile Professionnelle et (iii) remplit les conditions d'aptitude professionnelle requises par cet article en vue de son exercice en France.

Article 2. Définitions

Dans les présentes Conditions Générales de Vente, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

Client : désigne tout particulier qui souhaite contracter avec la Société, en vue de lui confier la réalisation de Prestations Touristiques, dans les conditions ci-après définies.

Conditions Générales de Vente : désigne le présent document.

Confirmation : désigne le document adressé par la Société au Client, afin de confirmer la réservation de Prestations Touristiques, à la suite du paiement desdites Prestations, dans les conditions ci-après définies.

Contrat : ensemble composé des Conditions de Vente de la Société, du Récapitulatif de la Société, ainsi que les éventuels avenants à ce Récapitulatif, signés par les deux Parties, dans les conditions décrites aux présentes.

Donnée(s) Personnelle(s) : désigne toute(s) information(s) et donnée(s) à caractère personnel se rapportant directement ou indirectement au voyageur, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale, conformément à la Loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée les lois du 6 août 2004 et 20 juin 2018, ainsi qu'à la Directive 95/46/CE et toute réglementation européenne ultérieure qui viendrait s'y substituer au cours de l'exécution du présent Contrat.

Information(s) confidentielle(s) : désigne l'ensemble des informations et documents, notamment technique, scientifique, économique, financière, commerciale et comptable, tout savoir-faire, expérience, logiciels et programmes, quels qu'en soient la forme, le support ou le moyen, incluant, sans limitation, les communications orales, écrites ou fixées sur un support quelconque, que les Parties sont amenées à se communiquer dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Partie(s) : désigne individuellement la Société ou un Client et collectivement la Société et un Client.

Prestations Touristiques : désigne les prestations touristiques achetées par les Clients dans le cadre des voyages sur-mesure créés par la Société.

Récapitulatif : désigne le devis personnalisé établi par la Société et adressé au Client avant la conclusion du Contrat. Il récapitule les caractéristiques de la Prestation Touristique, son prix, les modalités de paiement ainsi que les informations précontractuelles requises par le Code du tourisme. Une fois accepté par le Client, le Récapitulatif fait partie intégrante du Contrat.

Société : désigne la société MERVEILLES & HORIZONS.

Article 3. Objet

La Société, telle que présentée dans les dispositions générales des présentes, propose un service de création et de réservation de voyages à forfait sur-mesure.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont notamment pour objet de définir les modalités de réservation des Prestations Touristiques, qui s'imposent à toute personne qui souhaite contracter avec la Société en vue de participer aux Prestations Touristiques.

Dans ce cadre, elles définissent entre autres les droits et obligations respectifs des Clients, d'une part, et de la Société d'autre part.

Les Conditions Générales de Vente précisent en outre la politique d'annulation et de remboursement pratiquée par la Société, les limitations éventuelles de sa responsabilité vis-à-vis des Clients ainsi que certaines informations relatives aux Prestations Touristiques dans leur ensemble (risques, formalités administratives et sanitaires, conditions de paiement et de participation, etc.).

Article 4. Documents contractuels

Les Clients reconnaissent que la réservation des Prestations Touristiques auprès de la Société, ainsi que les conditions de participation à ces Prestations, sont exclusivement régies par le Contrat conclu entre les Parties au moment de ladite réservation, composé des documents contractuels suivants :

- les Conditions Générales de Vente. Les présentes sont considérées comme acceptées par le Client au jour de la réception par la Société d'un exemplaire signé par ledit Client, dans les conditions définies à l'Article 9 des présentes ;
- le Récapitulatif communiqué par la Société en vue de la réservation de Prestations Touristiques énonçant les caractéristiques essentielles desdites Prestations, ainsi que plus généralement l'ensemble des informations précontractuelles prévues par les dispositions des L. 211-8, L. 211-9 et R. 211-4 du Code du Tourisme, incluant le résumé des droits des Clients, conformément aux dispositions de l'arrêté du 1^{er} mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours (ci-après désigné le « **Résumé des droits des Clients** ») (**Annexe 1 des Conditions de Vente**) ;
- la Confirmation de la réservation de Prestations Touristiques adressée par la Société à ses Clients, à la suite du paiement desdites Prestations, dans les conditions décrites ci-après.

Article 5. Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit aux relations contractuelles entre les Parties.

Toute réservation d'une Prestation Touristique implique l'adhésion préalable expresse et sans réserve des Clients aux présentes Conditions de Vente, lesquelles prévalent sur toutes autres conditions, sauf accord contraire écrit entre les Parties.

Article 6. Modification des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente applicables sont celles en vigueur à la date de la réservation, telle que définie aux présentes.

La Société se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente. Ces modifications ne s'appliquent qu'aux réservations conclues postérieurement à leur entrée en vigueur.

La version en vigueur des Conditions Générales de Vente est mise à la disposition des Clients sur le site internet de la Société. Chaque mise à jour fait l'objet d'une mention de sa date d'entrée en vigueur ou de sa dernière mise à jour.

Préalablement à toute réservation, le Client est invité à prendre connaissance des Conditions Générales de Vente en vigueur et à les accepter dans leur intégralité, dans les conditions précitées à l'Article 4 des présentes.

À défaut d'acceptation des Conditions Générales de Vente en vigueur, le Client ne pourra procéder à la réservation d'une Prestation Touristique proposée par la Société.

Article 7. Informations précontractuelles

7.1. Code du Tourisme

Conformément aux dispositions des articles L. 211-8, L. 211-9 et R. 211-4 du Code du tourisme, la Société communique au Client, préalablement à la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations précontractuelles requises, notamment au moyen d'un récapitulatif de la réservation.

Le Récapitulatif précise notamment :

- les caractéristiques principales des prestations de voyage proposées, notamment les prestations de transport, d'hébergement, de restauration, les activités

incluses ainsi que l'itinéraire du voyage lorsqu'il est applicable ;

- l'identité, les coordonnées et les informations légales de la Société en qualité d'organisateur ou de détaillant ;
- le prix total du voyage à forfait ainsi que les modalités de paiement ;
- les conditions de modification, de résolution et d'annulation du Contrat ;
- les informations relatives aux assurances proposées ou obligatoires, le cas échéant ;
- les formalités administratives et sanitaires nécessaires au franchissement des frontières, lorsqu'elles sont connues au moment de la réservation.

Le Récapitulatif est accompagné du formulaire d'information standard correspondant au voyage concerné, conformément à l'arrêté du 1^{er} mars 2018 fixant les modèles de formulaires d'information pour la vente de voyages et de séjours, reproduit en Annexe 1 des présentes Conditions Générales de Vente.

Conformément à l'article L. 211-9 du Code du tourisme, les informations précontractuelles communiquées au Client font partie intégrante du Contrat.

Elles ne peuvent être modifiées avant la conclusion du Contrat que d'un commun accord entre les Parties ou dans les cas prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables. Toute modification est communiquée au Client de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du Contrat.

7.2. Code de la consommation

En complément des informations prévues au titre du Code du tourisme et lorsque celles-ci n'ont pas déjà été communiquées au Client, la Société fournit, préalablement à

la conclusion du Contrat, l'ensemble des informations précontractuelles exigées par le Code de la consommation, notamment celles prévues aux articles L. 111-1 et suivants ainsi qu'à l'article L. 221-5.

À ce titre, la Société informe notamment le Client :

- de son identité, de ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques ;
- des caractéristiques essentielles des prestations proposées ;
- du prix total des prestations et de ses modalités de paiement ;
- des modalités d'exécution des prestations et, le cas échéant, de leur date ou délai d'exécution ;
- des garanties légales et contractuelles éventuellement applicables ;
- des modalités de traitement des réclamations et de recours à un dispositif de médiation de la consommation conformément aux dispositions du Code de la consommation ;
- de l'absence de droit de rétractation pour les contrats portant sur des prestations de services d'hébergement, de transport, de location de véhicules, de restauration ou d'activités de loisirs devant être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée, conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation.

La Société satisfait plus généralement à l'ensemble des obligations d'information précontractuelle qui lui incombent en application des dispositions légales et réglementaires en vigueur à la date de conclusion du Contrat.

Article 8. Prestations Touristiques

8.1. Prestations comprises et non-comprises

La Société propose la création de voyages sur-mesure.

Un descriptif détaillé des prestations comprises et non-comprises de ses Prestations Touristiques est adressé au Client au moyen du Récapitulatif et de la Confirmation de sa réservation.

Chaque voyage sur-mesure comprend généralement :

- l'hébergement dans une catégorie d'hôtel déterminée en fonction des demandes du Client ;
- le transport, sauf demande contraire du Client lors de sa réservation.

Ne sont jamais comprises : l'ensemble des activités auxquelles les Clients souhaiteraient participer, sous leur seule et entière responsabilité ; la restauration ; les frais de passeport et de visas ; les coûts liés aux vaccins et/ou traitements médicaux ; les assurances couvrant les risques spécifiques aux voyages ; toute dépense personnelle ; les billets d'entrée dans les monuments, musées et autres sites touristiques.

8.2. Les visas et les vaccins

La Société n'assure aucune prestation de délivrance des visas, ni des vaccins qui seraient obligatoires pour entrer sur le territoire où se déroule la Prestation Touristique.

8.3. L'assurance

La Société propose à ses Clients différentes formules d'assurance-voyage (notamment pour l'annulation, le rapatriement ou encore les frais médicaux), par l'intermédiaire de la société d'assurance et de courtage ASSUREVER.

Article 9. Informations générales

9.1. Formalités administratives et sanitaires

La Société communique au Client, avant la conclusion du Contrat, les informations dont elle dispose concernant les formalités administratives et sanitaires nécessaires à la réalisation de la Prestation Touristique, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Ces informations sont communiquées à titre indicatif et correspondent à la situation connue au jour de la réservation. Elles sont susceptibles d'évoluer jusqu'à la date de départ, notamment en raison de modifications des exigences des autorités françaises ou étrangères, de la situation sanitaire ou de considérations de sécurité.

Il appartient au Client :

- de consulter régulièrement les recommandations officielles publiées par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, le ministère chargé de la Santé, ainsi que, le cas échéant, les autorités du pays de destination et les organismes internationaux compétents, notamment l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ;
- de vérifier qu'il satisfait à l'ensemble des conditions d'entrée, de séjour et de transit applicables dans chacun des pays concernés par la Prestation Touristique ;
- de respecter les recommandations sanitaires en vigueur avant, pendant et après son voyage.

Chaque Client est seul responsable de l'obtention et de la validité des documents nécessaires à son voyage, notamment :

- passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité ;

- visa ou autorisation électronique de voyage (ETA, ESTA, eTA ou dispositif équivalent) lorsqu'ils sont exigés ;
- autorisation de sortie du territoire pour les mineurs, le cas échéant ;
- carnet de vaccination, certificats médicaux ou tout autre document exigé par les autorités compétentes.

La Société informe les Clients de nationalité française des formalités administratives connues à la date de la réservation. Les Clients de nationalité étrangère ou titulaires d'un titre de séjour sont invités à se rapprocher des autorités consulaires compétentes afin de connaître les formalités qui leur sont applicables.

Le Client demeure seul responsable de l'accomplissement des démarches nécessaires à l'obtention des documents requis, ainsi que du respect des délais nécessaires à leur délivrance. L'impossibilité de participer au voyage résultant du défaut ou de l'irrégularité de ces documents ne saurait engager la responsabilité de la Société.

Le Client est également seul responsable de l'exactitude des informations personnelles communiquées à la Société lors de la réservation, notamment les nom, prénom, date de naissance, nationalité, ainsi que les références des documents d'identité ou de voyage des participants. Il lui appartient de vérifier avec la plus grande attention l'ensemble des informations figurant sur les documents contractuels et les documents de voyage avant leur validation. Les frais résultants d'une erreur imputable au Client demeurent à sa charge.

Il appartient enfin au Client de vérifier jusqu'au jour du départ que les formalités administratives et sanitaires applicables n'ont pas évolué.

Enfin, le Client s'engage à informer la Société, avant la conclusion du Contrat, de toute situation particulière susceptible d'affecter le bon déroulement de la Prestation

Touristique, notamment en cas de grossesse, de handicap, de mobilité réduite, d'allergie grave, de traitement médical particulier ou de tout besoin d'assistance spécifique.

9.2. Transport

Lorsque la Prestation Touristique comprend un transport aérien, la Société communique au Client, dès qu'elles sont connues, les informations relatives au transporteur aérien effectif, aux horaires de vol, aux aéroports de départ et d'arrivée ainsi qu'aux références des vols.

Conformément à la réglementation applicable au transport aérien, ces informations sont susceptibles d'être modifiées jusqu'au départ par le transporteur aérien pour des raisons opérationnelles, techniques, météorologiques, sécuritaires, sanitaires ou liées au contrôle du trafic aérien. La Société informe le Client, dans les meilleurs délais, de toute modification dont elle a connaissance.

La liste des transporteurs aériens faisant l'objet d'une interdiction ou de restrictions d'exploitation dans l'Union européenne est consultable sur le site officiel de la Commission européenne.

Le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport du transporteur aérien concerné ainsi qu'aux conventions internationales applicables, notamment la Convention de Montréal du 28 mai 1999. Les droits dont bénéficie le Client à l'encontre du transporteur demeurent régis par ces dispositions.

Les conditions de transport applicables, notamment celles relatives aux bagages, aux procédures d'enregistrement, aux objets interdits, aux horaires de présentation à l'aéroport, aux services proposés à bord ainsi qu'aux conditions particulières applicables aux mineurs, aux femmes enceintes et aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite, sont celles du transporteur aérien concerné. Il appartient au Client d'en prendre connaissance avant son départ.

Le Client est invité à signaler à la Société, dès la réservation, toute situation particulière nécessitant une assistance spécifique pendant le transport aérien, notamment en cas de handicap, de mobilité réduite, de grossesse, de traitement médical particulier ou de toute autre circonstance susceptible de nécessiter des aménagements spécifiques. La Société transmettra cette demande au transporteur aérien, sans pouvoir garantir son acceptation, laquelle relève de la seule responsabilité de ce dernier.

Lorsque le transport aérien comporte une ou plusieurs correspondances, la non-présentation du Client au premier vol peut entraîner, conformément aux conditions générales du transporteur aérien, l'annulation automatique des vols suivants, y compris du vol retour. La Société ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de l'application de ces conditions.

Les horaires d'escale, les itinéraires et les appareils utilisés relèvent exclusivement des transporteurs aériens et peuvent être modifiés sans que cela constitue, en soi, une modification substantielle du Contrat.

En cas de retard, d'annulation de vol, de refus d'embarquement ou de perte, retard ou détérioration des bagages, le Client est invité à accomplir sans délai les formalités et déclarations requises auprès du transporteur aérien afin de préserver ses droits, notamment en application du règlement (CE) n° 261/2004, de la Convention de Montréal et des autres dispositions applicables.

Lorsque le transport est inclus dans une Prestation Touristique constituant un voyage à forfait, les droits dont bénéficie le Client à l'encontre du transporteur aérien s'exercent sans préjudice des obligations et de la responsabilité de la Société en sa qualité d'organisateur, dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

Article 10. Étapes de la réservation

10.1. Demande de devis

Le Client souhaitant réserver une Prestation Touristique sur mesure peut solliciter l'établissement d'un devis auprès de la Société.

Cette demande peut être effectuée par tout moyen de communication, notamment par téléphone, courrier électronique ou au moyen du formulaire de contact mis à disposition par la Société.

Afin d'élaborer une offre adaptée aux attentes du Client, la Société peut échanger avec celui-ci sur ses besoins, ses contraintes, son budget, ses dates de voyage ainsi que toute autre information utile à la préparation de son projet.

À l'issue de ces échanges, la Société établit un Récapitulatif, constituant le devis personnalisé de la Prestation Touristique. Celui-ci présente les principales caractéristiques du voyage proposé, conformément aux dispositions des articles L.211-8, L.211-9 et R.211-4 du Code du tourisme.

Sauf stipulation contraire, le Récapitulatif est établi sous réserve de la disponibilité des prestations proposées (notamment des transports, hébergements et prestations de services) au moment de la confirmation de la réservation. Les prix qui y figurent demeurent valables pendant la durée qui y est indiquée ou, à défaut, sous réserve de la disponibilité des prestations et de l'absence de modification des tarifs appliqués par les fournisseurs.

Le Récapitulatif est accompagné des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que du formulaire d'information standard relatif aux voyages à forfait reproduit en Annexe 1.

10.2. Acceptation de l'offre et paiement

Lorsque le Client souhaite confirmer le **Récapitulatif** qui lui a été adressé, la Société transmet, par l'intermédiaire d'une solution de signature électronique, le Récapitulatif, les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que le formulaire d'information standard afin de permettre leur signature électronique.

La Société communique simultanément au Client les modalités de règlement, notamment au moyen d'un lien de paiement sécurisé ou, le cas échéant, par virement bancaire sur les coordonnées qui lui sont communiquées.

La réservation devient définitive après :

- la signature électronique du Contrat par le Client ;
- l'encaissement par la Société de l'acompte ou du prix lorsque celui-ci est exigible lors de la réservation.

Les paiements effectués en ligne sont réalisés au moyen de solutions de paiement sécurisées. Les éventuels frais bancaires liés au mode de paiement choisi par le Client demeurent à sa charge.

10.3. Confirmation de la réservation

Dès que la réservation est définitivement confirmée, la Société adresse au Client, par courrier électronique :

- la Confirmation, récapitulant les caractéristiques essentielles de la Prestation Touristique ;
- la facture correspondante ;
- ainsi que, le cas échéant, tout document utile à la préparation du voyage ou dont la communication est exigée par les dispositions légales et réglementaires applicables.

Les documents de voyage (billets, bons d'échange, convocations, carnet de voyage ou tout autre document utile) sont transmis au Client selon les modalités et dans les délais indiqués par la Société en fonction de la nature des prestations réservées.

Article 11. Date de la réservation, date de la Prestation Touristique et prise d'effet des présentes

La réservation est réputée définitive à la date à laquelle les conditions prévues à l'Article 10 des présentes sont réunies.

La Société adresse alors au Client, par courrier électronique, une Confirmation de réservation récapitulant les caractéristiques essentielles de la Prestation Touristique.

La date de début de la Prestation Touristique correspond à la date de commencement des Prestations figurant au Contrat ou, le cas échéant, à la date indiquée dans la Confirmation de réservation transmise par la Société avant le départ. Toute modification de cette date intervient dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales de Vente et par les dispositions du Code du tourisme.

Les présentes Conditions Générales de Vente prennent effet à compter de leur acceptation par le Client lors de la conclusion du Contrat. Elles demeurent applicables pendant toute la durée d'exécution de la Prestation Touristique ainsi qu'à toute opération ou réclamation s'y rapportant.

Article 12. Prix et modalités de paiement

12.1. Caractéristiques du prix

Le prix des Prestations Touristiques est exprimé en euros (€), toutes taxes comprises (TTC), sauf mention contraire, et est payable selon les modalités prévues aux présentes Conditions Générales de Vente.

Le prix applicable est celui figurant sur le Récapitulatif.

Le prix comprend exclusivement les Prestations expressément mentionnées dans le Contrat ou le récapitulatif de réservation. Toute Prestation, option ou demande complémentaire sollicitée par le Client après la conclusion du Contrat fera l'objet d'une facturation

distincte, après information préalable du Client sur son coût.

Le Client est informé, de manière claire, compréhensible et apparente, de tout frais, taxe, redevance ou coût supplémentaire susceptible d'être mis à sa charge, ainsi que de leur caractère obligatoire ou facultatif.

12.2. Modalités de paiement

Sauf conditions particulières prévues au Contrat :

- pour toute réservation effectuée plus de quarante-cinq (45) jours avant le départ, un acompte de trente-cinq pour cent (35 %) est exigible lors de la réservation, le solde devant être réglé au plus tard quarante-cinq (45) jours avant le départ ;
- pour toute réservation effectuée moins de quarante-cinq (45) jours avant le départ, le prix total est exigible dès la réservation.

Le règlement des Prestations Touristiques peut être effectué par carte bancaire, au moyen d'un lien de paiement sécurisé communiqué par la Société, ou par virement bancaire sur les coordonnées qui auront été préalablement communiquées au Client.

Le paiement n'est considéré comme libératoire qu'à compter de l'encaissement effectif des sommes dues sur le compte de la Société. En conséquence, un ordre de virement ou une autorisation de paiement ne vaut pas paiement tant que les fonds n'ont pas été effectivement crédités.

L'exécution des Prestations Touristiques est subordonnée au complet paiement du prix dans les conditions prévues au Contrat. En cas de défaut de paiement à l'échéance, de rejet, d'annulation ou d'incident de paiement imputable au Client, la Société pourra suspendre l'exécution du Contrat ou le résoudre de plein droit, après mise en demeure restée sans

effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Les frais bancaires, commissions, pénalités ou surcoûts résultant d'un incident de paiement, ainsi que les éventuels frais supplémentaires facturés par les prestataires rendus nécessaires par la régularisation tardive du dossier (notamment en cas de réémission de titres de transport), demeurent exclusivement à la charge du Client.

12.3. Révision du prix

Conformément aux articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du tourisme, le prix du voyage peut être révisé, à la hausse comme à la baisse, après la conclusion du Contrat, lorsque cette possibilité est expressément prévue par celui-ci.

La révision du prix ne peut résulter que de la variation de l'un ou plusieurs des éléments suivants :

- le coût du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- le montant des taxes ou redevances imposées par un tiers ne participant pas directement à l'exécution du Contrat, notamment les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- les taux de change applicables au Contrat.

Toute variation est calculée en repercutant exclusivement l'incidence de l'évolution des éléments précités sur le prix de la Prestation Touristique.

En cas de diminution du prix, la Société rembourse au Client la différence correspondante après déduction, le cas échéant, des dépenses administratives effectivement supportées pour procéder à ce remboursement. Sur simple demande du Client, la Société justifie le montant de ces dépenses.

Toute majoration du prix est notifiée au Client, sur un support durable, de manière claire et compréhensible, au plus tard vingt (20) jours avant le début de la Prestation Touristique.

À compter de ce délai, le prix devient ferme et définitif et ne peut plus faire l'objet d'aucune révision en application du présent article.

Article 13. Annulation, résiliation de la réservation et remboursement

13.1. Avant le départ

A/ Modifications mineures par la Société

La Société se réserve le droit de procéder à des modifications mineures du Contrat avant le départ.

La Société en informe le Client par écrit, d'une manière claire, compréhensible et apparente.

Les modifications mineures n'ouvrent droit à aucune indemnisation ni à la résolution du Contrat.

B/ Modifications importantes par la Société

Conformément aux articles L.211-13 et R.211-9 du Code du tourisme, lorsque la Société est contrainte, avant le départ :

- de modifier de manière significative l'une des caractéristiques essentielles des services de voyage ;
- ou qu'elle ne peut satisfaire à une exigence particulière du Client qu'elle avait expressément acceptée ;
- ou qu'elle est amenée à augmenter le prix du voyage de plus de huit pour cent (8 %) conformément à l'article 12 des présentes ;
- elle en informe le Client, sur un support durable, dans les meilleurs délais.

Cette information précise notamment :

- les modifications proposées ;
- leurs conséquences éventuelles sur le prix du voyage ;
- le délai dans lequel le Client doit faire connaître sa décision ;
- les conséquences de l'absence de réponse dans le délai imparti, lorsque celles-ci sont prévues par les dispositions légales applicables ;
- le cas échéant, la possibilité de bénéficier d'une Prestation Touristique de substitution ainsi que son prix.

Le Client peut :

- accepter les modifications proposées ;
- accepter la Prestation Touristique de substitution proposée ;
- ou résoudre le Contrat sans frais.

En cas d'acceptation des modifications, un avenant au Contrat est établi.

En cas de résolution du Contrat, la Société rembourse l'intégralité des sommes versées par le Client dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la résolution, sans préjudice du droit éventuel à indemnisation prévu par l'article L.211-17 du Code du tourisme.

Lorsque les modifications entraînent une diminution du prix du voyage, la différence est remboursée au Client ou imputée sur le solde restant dû.

C/ Annulation par la Société

La Société peut résoudre le Contrat avant le départ lorsque :

- le nombre minimal de participants indiqué au Contrat n'est pas atteint, sous réserve d'en informer le Client dans les délais prévus par le Code du tourisme ; ou

- elle est empêchée d'exécuter le Contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans ces hypothèses, la Société notifie la résolution au Client sur un support durable dans les délais légaux.

La Société rembourse alors l'intégralité des sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours à compter de la résolution.

Aucune indemnisation complémentaire n'est due lorsque la résolution résulte de circonstances exceptionnelles et inévitables au sens du Code du tourisme.

Les Parties demeurent libres de convenir d'une Prestation Touristique de substitution en remplacement du voyage initialement réservé.

D/ Modification de la réservation par le Client

Toute demande de modification formulée par le Client après la conclusion du Contrat est examinée par la Société sous réserve de la faisabilité de cette modification.

Lorsque la modification est possible, elle peut donner lieu :

- au paiement de la différence de prix correspondant aux nouvelles prestations ;
- aux frais facturés par les prestataires concernés ;

- ainsi qu'à des frais de traitement raisonnables appliqués par la Société, dont le montant est communiqué préalablement au Client.

La Société ne peut garantir que toute demande de modification pourra être satisfaite.

E/ Annulation de la réservation par le Client

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le départ.

Sauf circonstances exceptionnelles et inévitables au sens de l'article L.211-14 du Code du tourisme, cette résolution donne lieu au paiement de frais de résolution raisonnables, calculés en fonction de la date de la résolution, des économies de coûts réalisées et des recettes susceptibles d'être générées par une remise à disposition des prestations concernées.

Les frais de résolution sont fixés comme suit, sauf conditions particulières mentionnées au Contrat :

- plus de soixante (60) jours avant le départ : vingt pour cent (20 %) du prix total TTC ;
- de soixante (60) à trente et un (31) jours avant le départ : trente pour cent (30 %) du prix total TTC ;
- de trente (30) à vingt et un (21) jours avant le départ : cinquante pour cent (50 %) du prix total TTC ;
- vingt (20) jours ou moins avant le départ : cent pour cent (100 %) du prix total TTC ;
- non-présentation au départ : cent pour cent (100 %) du prix total TTC.

Lorsque plusieurs voyageurs sont inscrits sur un même Contrat et que l'un d'eux seulement annule sa participation, les frais de résolution sont calculés sur la seule part du voyageur concerné, sous réserve des incidences financières

résultant des prestations partagées (notamment chambre double, véhicule privé, guide ou autres prestations communes).

Certaines prestations peuvent être soumises à des conditions particulières d'annulation imposées par les fournisseurs (compagnies aériennes, établissements hôteliers, croisiéristes, billets de spectacles ou d'événements, etc.). Lorsque ces prestations sont non modifiables ou non remboursables dès leur confirmation, cette information est portée à la connaissance du Client avant la conclusion du Contrat et les conditions particulières prévalent.

Les frais engagés personnellement par le Client en dehors des prestations réservées auprès de la Société (notamment frais de transport jusqu'au lieu de départ, frais de visa, vaccinations, assurances ou autres dépenses personnelles) ne donnent lieu à aucun remboursement par la Société.

Par ailleurs, conformément à l'article L.211-14 du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat avant le départ sans payer de frais de résolution lorsqu'il survient, au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, des circonstances exceptionnelles et inévitables ayant des conséquences importantes sur l'exécution du voyage ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Dans cette hypothèse, le Client a droit au remboursement intégral des sommes versées, sans pouvoir prétendre à une indemnisation complémentaire.

13.2. Après le départ

Le Client est tenu de signaler à la Société, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances, toute non-conformité constatée au cours de l'exécution de la Prestation Touristique.

La Société s'efforce de remédier à cette non-conformité dans un délai raisonnable, sauf lorsque cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés au regard de l'importance de la non-conformité.

Lorsque la Société ne remédie pas à cette non-conformité, le Client peut bénéficier, selon les conditions prévues par le Code du tourisme :

- d'une réduction appropriée du prix ;
- de dommages-intérêts en réparation du préjudice subi ;
- ou, après mise en demeure restée sans effet dans un délai raisonnable, remédier lui-même à la non-conformité et obtenir le remboursement des dépenses nécessaires.

Lorsque des prestations de remplacement sont proposées, elles sont, dans toute la mesure du possible, de qualité équivalente ou supérieure à celles prévues au Contrat et n'entraînent aucun supplément de prix pour le Client.

Si les prestations de remplacement proposées sont de qualité inférieure, la Société accorde au Client une réduction de prix appropriée.

Lorsque la non-conformité perturbe considérablement l'exécution du voyage et qu'il n'y est pas remédié dans un délai raisonnable, le Client peut résoudre le Contrat sans frais et demander, le cas échéant, une réduction du prix ainsi que des dommages-intérêts dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

Lorsque le Contrat comprend le transport des passagers, la Société assure également, le cas échéant, le rapatriement du Client par un moyen de transport équivalent, sans frais supplémentaires.

Lorsque le retour du Client ne peut être assuré comme prévu en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société prend en charge les frais d'hébergement nécessaires, dans les conditions et limites prévues par le Code du tourisme.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée lorsque la non-conformité est imputable :

- au Client ;
- à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat et revêtant un caractère imprévisible ou inévitable ;
- ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables au sens du Code du tourisme.

Le Client est tenu de prendre toutes les mesures raisonnables afin de limiter les conséquences du dommage qu'il invoque.

Article 14. Cession de la réservation à un tiers

Conformément aux articles L.211-11 et R.211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder le Contrat à une personne remplissant l'ensemble des conditions applicables à la Prestation Touristique, sous réserve que cette cession ne soit pas incompatible avec les conditions imposées par les prestataires de services concernés.

Le Client est tenu d'informer la Société de cette cession, par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard sept (7) jours avant le début de la Prestation Touristique. Lorsque la Prestation Touristique comprend une croisière, ce délai est porté à quinze (15) jours.

La demande de cession doit préciser l'identité complète du cessionnaire ainsi que toute information nécessaire à la modification du dossier de réservation.

La Société informe le Client et le cessionnaire des conséquences éventuelles de cette cession, notamment des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires effectivement supportés en raison du changement de voyageur et imposés, le cas échéant, par les prestataires concernés.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement :

- du solde du prix de la Prestation Touristique restant éventuellement dû ;
- des frais, redevances ou coûts supplémentaires résultant directement de la cession ;
- ainsi que de toute somme restant due au titre du Contrat.

La Société fournit au cédant la justification des frais réclamés au titre de la cession, conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Article 15. Responsabilité de la Société

La Société est titulaire d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conformément aux dispositions du Code du tourisme. Les références de cette assurance figurent aux Mentions légales ou sont communiquées au Client sur simple demande.

Conformément à l'article L.211-16 du Code du tourisme, la Société est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le Contrat, que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires de services de voyage.

Lorsqu'une difficulté survient au cours de l'exécution de la Prestation Touristique, la Société apporte au Client une assistance appropriée dans les conditions prévues à l'article L.211-17-1 du Code du tourisme, notamment en lui fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales, l'assistance consulaire ainsi que sur les moyens de communication et les solutions de transport de remplacement lorsque les circonstances le justifient.

La responsabilité de la Société ne peut toutefois être engagée lorsque celle-ci démontre que le dommage est imputable :

- au Client ;
- à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat et présentant un caractère imprévisible ou inévitable ;
- ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables au sens du Code du tourisme.

La responsabilité du Client peut notamment être retenue lorsqu'il ne respecte pas les obligations qui lui incombent au titre du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente, et notamment en cas :

- de défaut de présentation au départ ou lors d'une prestation incluse dans le voyage ;
- de perte, de vol ou de détérioration de ses titres de transport, documents d'identité ou documents de voyage ;
- de présentation de documents d'identité, de voyage ou d'autorisations administratives non valides, expirés ou non conformes aux exigences des autorités compétentes ;
- de non-respect des formalités administratives, douanières ou sanitaires applicables ;
- de comportement fautif, imprudent ou contraire aux consignes de sécurité données par les autorités compétentes ou les prestataires de services.

Les frais supplémentaires exposés par la Société du fait d'un comportement imputable au Client pourront être mis à la charge de ce dernier, sous réserve qu'ils soient justifiés.

Peuvent notamment constituer des circonstances exceptionnelles et inévitables, lorsqu'elles rendent impossible ou affectent de manière significative l'exécution de la Prestation Touristique :

- les conflits armés, actes de terrorisme ou menaces graves pour la sécurité ;
- les émeutes, troubles civils ou mouvements sociaux d'une ampleur exceptionnelle ;
- les catastrophes naturelles ou événements climatiques d'une intensité exceptionnelle ;
- les pandémies, épidémies ou autres situations d'urgence sanitaire reconnues par les autorités compétentes ;
- les décisions ou restrictions édictées par les autorités publiques françaises ou étrangères, notamment en matière de circulation, d'entrée sur un territoire, de sécurité ou de santé publique ;
- les perturbations majeures des transports résultant notamment de grèves, de fermetures d'espaces aériens, d'aéroports, de ports ou de réseaux ferroviaires, lorsqu'elles présentent un caractère imprévisible et inévitable.

Les dispositions du présent article s'appliquent sans préjudice des droits dont bénéficie le Client en application des dispositions impératives du Code du tourisme et des conventions internationales applicables, notamment la Convention de Montréal et les règlements européens relatifs au transport des passagers.

La Société attire l'attention du Client sur le fait que certains prestataires (compagnies aériennes, établissements hôteliers, loueurs de véhicules ou autres prestataires locaux) peuvent être soumis à des conventions internationales ou à des réglementations spécifiques limitant leur responsabilité. Les droits dont bénéficie le Client à leur rencontre demeurent régis par ces dispositions particulières.

Article 16. Réclamations - Contacts

16.1. Réclamations

Le Client a la possibilité d'adresser à la Société toute réclamation relative aux Prestations Touristiques.

La réclamation devra être accompagnée des pièces justificatives et adressée par courrier avec accusé de

réception à la Société à l'adresse postale suivante : 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France).

La réclamation doit être adressée à la Société dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la fin des Prestations Touristiques. Passé ce délai, toute réclamation formulée ne pourra être acceptée et sera déclarée irrecevable.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance personnelle du Client pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Client ou des prestataires de services impliqués dans la réalisation des Prestations Touristiques.

A défaut de réponse satisfaisante à sa réclamation, dans un délai de soixante (60) jours à compter de la notification par le Client de cette réclamation adressée à la Société à l'adresse de contact indiquée sur le Site, le Client est libre de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine, sont disponibles sur le site internet de ce dernier accessible à l'adresse suivante : www.mtv.travel.

Le Médiateur du Tourisme et du Voyage est en charge du règlement amiable des litiges intervenant entre les fournisseurs de prestations de transport aérien, voyages ou tourisme et leurs clients.

Les Clients peuvent également obtenir des informations sur le règlement en ligne des litiges sur la plateforme européenne, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

16.2. Contacts

Toute demande d'information, de précision et de suivi de réservation, ainsi que toute réclamation en vertu du présent article, peuvent être adressée à la Société à l'adresse 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France), par mail à contact@merveilles-horizons.fr ou par téléphone au 07 43 46 21 05.

Article 17. Données personnelles

Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, la Société s'engage à respecter les données à caractère personnel des Clients et de toute personne concernée dont les données à caractère personnel seraient collectées par la Société (ci-après, la/les « **Personne(s) Concernée(s)** ») dans le cadre de la demande de réservation et la participation aux Prestations Touristiques, ou encore lors de tout échange avec ces derniers dans le cadre de son activité professionnelle.

Les données à caractère personnel du Client/de la Personne Concernée sont les informations qui permettent de l'identifier de manière directe ou indirecte, au sens de l'article 2 de la loi Informatique et libertés.

Les Clients/Personnes Concernées sont amenés à fournir ce type d'informations (nom, prénom, adresse électronique ou postale) de manière volontaire lors d'une demande de réservation en ligne et le cas échéant d'une réservation auprès de la Société.

Les données à caractère personnel collectées par la Société, peuvent être utilisées par celle-ci, par ses employés ou par ses prestataires aux fins de fournir les Prestations Touristiques aux Clients/Personnes Concernées dans le cadre de son activité et notamment à des fins de traitement des réservations effectuées auprès de la Société ou pour faire droit à toute demande ou question concernant le Site ou les prestations proposées dans le cadre des Prestations Touristiques.

Les Clients/Personnes Concernées sont informés que la Société est susceptible de communiquer leurs données à caractère personnel à des tiers, sous réserve de leur consentement express et préalable ou toute autorité publique compétente, lorsque les lois et règlements le lui imposent.

Les données à caractère personnel des Clients/Personnes Concernées seront conservées par la Société de manière

strictement confidentielle et ne pourront être utilisées qu'aux fins pour lesquelles celles-ci ont été collectées et à des fins auxquelles les Clients et Personnes concernées ont expressément consenti, dans le respect des dispositions de la loi Informatique et libertés précitée.

Pour toute autre utilisation des données à caractère personnel des Clients/Personnes Concernées, la Société s'engage à recueillir le consentement préalable des Clients/Personnes Concernées conformément aux dispositions de la loi Informatique et libertés précitée.

Enfin, tout Client/Personne Concerné dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification ou de suppression de ses données à caractères personnel, que celui-ci/elle-ci est libre d'exercer en contactant la Société à l'adresse de contact indiquée sur le Site.

Article 18. Loi applicable et juridiction compétente

Les Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

Toute contestation relative aux présentes sera portée devant l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile.

Le Client a la possibilité de soumettre toute contestation relative aux présentes soit devant la juridiction du lieu où le consommateur demeurerait au moment de la conclusion du Contrat, soit devant celle du lieu de la survenance du fait dommageable.

En tout état de cause, le Client est dûment informé qu'il est en droit de recourir à une médiation conformément aux dispositions de l'article L. 111-1 du Code de la consommation.

Article 19. Versions française et étrangères

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en français. En cas de contradiction ou de contresens, elles

prévaudront sur toute autre version qui serait rédigée dans une autre langue à la demande du Client.

Article 20. Divers

20.1. Interprétation

En cas de difficulté d'interprétation entre un ou plusieurs titres et une ou plusieurs stipulations des présentes, il ne sera pas tenu compte des titres.

20.2. Invalidité partielle

Si l'une des stipulations des présentes s'avérait nulle ou inapplicable, celle-ci serait considérée comme non écrite sans que la validité des autres stipulations des présentes ne puisse être mise en cause, sous réserve toutefois que l'économie générale des présentes ne soit pas significativement affectée par la suppression de la stipulation concernée.

Article 21. Élection de domicile

La Société élit domicile au 19b, Avenue Ferdinand Gaillard – 69530 Brignais (France).

ANNEXE 1 – RESUME DES DROITS DES CLIENTS

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 sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la Société dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

En cliquant sur l'hyperlien ci-dessus, le Client recevra les informations suivantes :

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les Clients recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. La Société est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les Clients reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre La Société.

Les Clients 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 Client peut résoudre le Contrat. Si la Société se réserve le droit d'augmenter le prix, le Client a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les Clients 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, la Société annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les Clients 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 Clients 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 Clients, sans supplément de prix. Les Clients 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 La Société ne remédie pas au problème.

Dernière mise à jour : 15 septembre 2026

Les Clients 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.

La Société doit apporter une aide si le Client est en difficulté.

Si la Société devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si la Société devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des Clients est garanti, la Société ayant souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Accelerant Insurance Europe SA, Bastion Tower – Level 20, 5 Place du Champ de Mars, 1050 Bruxelles, Belgique.

Les Clients peuvent prendre contact avec cette entité, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la Société.