

## CONDITIONS DE VENTE COVIAGO

SASU BS WORLD (ci-après dénommée « COVIAGO ») au capital de 20 000 €  
Inscrite au RCS de Nice sous le n° 805380920  
Représentée par son Président M. Alfredo Bluker  
Siège social : 380, avenue de Fabron, bâtiment F1,  
06200, Nice, France  
Tel : +33 (0)4 89 97 17 43 - Email :  
contact@coviago.com

N° SIRET : 805380920 00019  
N° de TVA intracommunautaire : FR 36 805380920  
N° d'immatriculation Atout France : IM006150007  
Code APE : 7912Z

### Préambule

Les présentes conditions particulières de vente constituent l'information communiquée préalablement au client à la conclusion du contrat de voyage, au sens des articles L. 211-8 et R. 211-4 du Code du Tourisme, avec le descriptif de nos prestations et, dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif du produit ou le programme prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable peut être modifiée après publication et consultation par les clients, notamment quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement ; le client en sera informé avant sa signature du contrat de voyage.

En validant son contrat, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions et les avoir acceptées, ainsi que des descriptifs plus spécifiques ou programme du voyage choisi. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des Conditions par le Client aura pour effet la renonciation par le Client au bénéfice des prestations fournies par COVIAGO.

### CONDITIONS GENERALES :

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes, issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme :

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

aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1 L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information

du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5 L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il

y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause

de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7 L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9 Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10 Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en

obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11 Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

#### **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE COVIAGO**

Les conditions particulières ci-après sont applicables aux relations entre COVIAGO et ses clients à la date de la réservation : elles précisent et complètent les conditions générales de la vente de voyages ou de séjours ci-dessus.

**Préambule** : Toutes les informations contenues dans les propositions de COVIAGO sur son site, envoyées par courrier électronique ou support papier constituent l'information préalable visée par le Code du tourisme.

SASU BS WORLD au capital de 20 000 €, RCS de Nice sous le n° 805380920, Siège social : 380,

avenue de Fabron, bâtiment F1, 06200, Nice,  
France  
Tel : +33 (0)4 89 97 17 43  
Email : contact@coviago.com

N° SIRET : 805380920 00019  
N° de TVA intracommunautaire : FR 36 805380920  
N° d'immatriculation Atout France : IM006150007  
Code APE : 7912Z

- **Garantie financière** : APST, 15 avenue Carnot -  
75017 Paris, Association Professionnelle de  
Solidarité du Tourisme, organisme de garantie  
collective prévu par la loi 92-645 du 13/07/1992  
(garantie totale des fonds déposés). Cette garantie  
financière protège nos clients contre le risque de  
défaillance financière avant ou pendant le voyage.

- **Assureur de RCP**: Contrat n° RCAPST - 181 578  
souscrite auprès de Hiscox Europe Underwriting  
Limited – Hiscox France, 19, rue Louis le Grand,  
75002 Paris, France. Montant couvert : 1 500 000  
euros.

Cette assurance a pour but de protéger nos clients  
contre les risques d'erreurs professionnelles de  
notre personnel.

### 1. Les prestations proposées :

La société BS WORLD, voyageur et agence de  
voyages, ci-après dénommée « COVIAGO » propose  
des séjours et circuits en étoile d'une semaine pour  
célibataires.

COVIAGO propose 4 thèmes de séjour par  
destination :

- Sport : pour les férus de sport
- Culture : pour les passionnés de culture
- Nature : pour les amoureux de la nature
- Emotions : pour les chercheurs d'émotions

L'accompagnement des groupes par un guide ou un  
moniteur est généralement prévu et est spécifié au  
niveau du descriptif du séjour pour chaque activité.

L'accompagnement des groupes n'est pas prévu  
pendant les moments de liberté ou les activités en  
liberté.

Les durées et itinéraires des randonnées sont  
donnés à titre indicatif et pourront être modifiés,  
notamment en fonction de la condition physique des  
participants.

Les transferts locaux en bus peuvent se faire en bus  
public ou en bus privatisé.

### 2. La constitution des groupes :

L'âge minimum requis pour participer à un séjour  
est de 18 ans.

L'effectif minimum des groupes est stipulé sur le  
descriptif du séjour et peut varier de 4 à 10  
participants.

L'effectif maximum des groupes sera de 12  
participants.

Afin de préserver la parité hommes / femmes, les  
réservations seront bloquées pour le sexe qui aura  
atteint la moitié des participants. Cependant,  
COVIAGO ne sera pas responsable d'un  
déséquilibre hommes / femmes.

Une fiche de renseignements anonyme contenant  
des informations sur les affinités entre compagnons  
de voyage sera envoyée aux clients 1 semaine  
avant le début du séjour.

COVIAGO garantit ses séjours si le nombre  
minimum de participants est atteint selon le  
descriptif. La date limite pour atteindre l'effectif  
minimum peut varier de 21 à 90 jours. Cette date  
est mentionnée au niveau de la fiche voyage et peut  
être révisée à tout moment par COVIAGO. Une fois  
que le séjour est garanti, les réservations peuvent  
continuer jusqu'à 7 jours avant le début du séjour.

Une mention « départ garanti » s'affiche sur la fiche  
voyage lorsque l'effectif minimum est atteint.

COVIAGO conserve la possibilité d'annuler sans  
frais un séjour qui n'atteint pas le minimum de  
participants, dans le délai maximal de 21 jours  
avant le départ, en vertu de l'article R.211-4 .7° du  
Code du Tourisme.

### 3. Le système d'évaluation des affinités :

L'indicateur d'affinités de personnalité (compatibilité  
astro-numérologique) qui est mis à disposition sur le  
site internet de COVIAGO fournit uniquement une  
indication sur le niveau d'entente moyen et probable  
entre l'utilisateur et les personnes intéressées ou  
déjà inscrites sur les séjours, de manière anonyme.  
La population prise en compte pour le calcul de la  
compatibilité astro-numérologique passe des  
personnes intéressées aux personnes inscrites à  
partir d'un inscrit. Le but de cet indicateur est avant  
tout ludique. Il vise à apporter une valeur ajoutée et  
un éclairage supplémentaire dans le choix de ses  
compagnons de voyage. COVIAGO ne sera pas  
responsable de la non-satisfaction du client par  
rapport au niveau de pertinence de ces  
informations.

La préconisation de groupes plus compatibles  
(fonctionnalité disponible au niveau de chaque fiche  
séjour) vise à suggérer d'autres groupes partant aux  
alentours de la période souhaitée et avec lesquels  
l'utilisateur aurait une meilleure compatibilité en  
terme de personnalité (compatibilité astro-  
numérologique). COVIAGO ne sera pas

responsable de la non-satisfaction du client par rapport au niveau de pertinence de ces informations.

Les autres indicateurs d'affinités mis à disposition sur le site internet de COVIAGO répondent aux critères suivants :

1. Centres d'intérêts (3 choix possibles entre activités sportives, spirituelles, sensorielles, sociales, culturelles, intellectuelles et émotionnelles) : il y aura compatibilité si au moins un des centres d'intérêts de l'utilisateur correspond aux deux centres d'intérêts les plus représentés au sein du groupe des personnes intéressées ou inscrites ;
2. Age : il y aura compatibilité si la différence entre l'âge de l'utilisateur et l'âge moyen des personnes intéressées ou inscrites est inférieure à 10 ans ;
3. Résidence (choix entre Ile de France, France du Nord-Est, France du Nord-Ouest, France du Sud-Est, France du Sud-Ouest et autre) : il y aura compatibilité si la région de résidence de l'utilisateur correspond à l'une des deux zones géographiques de résidence les plus représentées au sein du groupe des personnes intéressées ou inscrites ;
4. Catégorie socio-professionnelle (choix entre profession supérieure, profession intermédiaire, employé/ouvrier, homme/femme au foyer et étudiant) : il y aura compatibilité si la CSP de l'utilisateur correspond à l'une des deux CSP les plus représentées au sein du groupe des personnes intéressées ou inscrites ;
5. Séjour : il y aura compatibilité si le séjour sélectionné par l'utilisateur se trouve dans la moitié supérieure de son classement de séjours ; classement qui est établi sur la base de la compatibilité astro-numérologique entre les séjours et l'utilisateur.

COVIAGO ne sera pas responsable de la non-satisfaction du client par rapport au niveau de pertinence de l'indicateur d'affinité Séjour.

COVIAGO ne sera pas non plus responsable de la non-satisfaction du client suite à des erreurs et inexactitudes dans les informations relatives aux centres d'intérêts, à l'âge, à la résidence et à la

CSP des compagnons de voyage du client, dont ils demeurent seuls responsables.

#### **4. Les carnets de voyage (photos/vidéos) :**

Les carnets de voyage de COVIAGO sont des photos et/ou vidéos sur et dans lesquelles apparaissent les participants, réalisés par COVIAGO pendant le déroulement des séjours, et qui seront accessibles sur le site internet de COVIAGO par le public.

La réalisation de ces carnets de voyage n'est pas garantie et ne sera possible que dans le cas où tous les participants au même séjour ont donné leur accord pour la réalisation et la publication de ces photos et/ou vidéos. Ledit accord doit être renseigné par l'utilisateur au niveau du formulaire d'inscription. L'accord donné lors de la réservation ne pourra pas être révoqué pendant le séjour.

COVIAGO ne sera pas responsable de la non-satisfaction ou de réclamations du client eu égard à la réalisation ou à la non-réalisation de ces carnets de voyage qui sont offerts aux clients gratuitement.

#### **5. Réservation :**

La réservation de l'un de nos voyages ou séjours implique l'adhésion sans réserve à l'ensemble de nos conditions générales et particulières de vente. Le paiement vaut aussi acceptation de ces mêmes conditions.

La réservation de nos voyages et séjours s'effectue sur le site [www.coviago.com](http://www.coviago.com) ou par [bulletin de réservation](#) à nous renvoyer signé par courrier ou par mail.

#### **6. Prix :**

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par COVIAGO. Toute modification de prix pouvant se présenter sera signalée avant la réservation et confirmée sur la facture et/ou confirmation.

Le prix forfaitaire est basé sur un certain nombre de nuits et ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Il convient lorsque le voyage comprend le transport sur vols spéciaux d'envisager cette éventualité et de prendre les dispositions nécessaires à votre organisation tant personnelle que professionnelle.

Les prix comprennent l'ensemble des prestations mentionnées sur le programme au moment de la réservation en ligne.

Les prix ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ni les services postérieurs à l'arrivée à l'aéroport de retour ni le transport entre le domicile et le lieu de rendez-vous (hôtel, aéroport, autre lieu), ainsi que toute prestation non expressément mentionnée dans chaque descriptif, les boissons, les dépenses d'ordre personnel, les pourboires et toutes prestations facultatives.

Les assurances spécifiques optionnelles telles que les assurances annulation ou rapatriement ne sont pas incluses dans les prix forfaitaires et sont ajoutées au moment du choix du client lors de sa commande.

Conformément aux conditions générales de vente, les prix pourront être révisés selon l'article 7 ci-après (article R211-10 Code du Tourisme reproduit aux Conditions Générales de Vente) ou modifiés pour les motifs prévus à l'article 6.

#### **7. Révision de prix :**

Les prix indiqués dans nos devis, fiches produits, programmes ont été déterminés en fonction des données économiques en vigueur lors de la rédaction des devis, fiches produits et programmes. En cas de modification de ces données, COVIAGO se réserve le droit de modifier les prix de l'offre commerciale comme ceux du contrat de voyage tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues à l'article L.211-13 du Code du tourisme et de l'article R.211-8 du Code du Tourisme et selon les modalités suivantes:

- Coût du transport lié au coût du carburant et au taux de change (applicables à l'ensemble des transports aériens et terrestres nécessaires à l'exécution du programme).

- Redevances et taxes afférentes aux prestations de transport telles que taxes d'atterrissage, de survol, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports.

- Taux de change appliqués au voyage ou au séjour concerné.

Tous nos voyages sont soumis à cette clause de révision des prix. Aussi, en cas de modification significative de l'une ou de l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. En ce cas : la variation du montant de taxes et redevances et/ou du coût des transports utilisés

sera intégralement répercutée dans nos prix. Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera, sauf précision contraire, sur le montant total de nos prix pour la part concernée. Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ou du séjour ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ.

#### **8. Paiement :**

Sauf disposition contraire liée à des conditions particulières à votre programme, (voir sur le contrat de vente), le paiement de 100% du montant total du voyage est demandé à la réservation. Les paiements par chèque et par virement bancaire doivent intervenir au plus tard dans les 15 jours suivant la date de la commande. Selon les cas, plusieurs acomptes peuvent être éventuellement demandés. Si le versement n'a pas eu lieu à la date convenue, le voyage sera considéré comme étant annulé du fait du client, ce qui entraînera de ce fait l'application des frais d'annulation tels que prévus ci-dessous. COVIAGO ne procédera pas nécessairement à des rappels ou relances pour le paiement par chèque et par virement. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients sur place. En aucun cas les documents de voyage ne seront remis sans que le montant du voyage soit entièrement réglé, conformément aux dispositions de l'article R. 211-6.10°.

COVIAGO accepte les moyens de paiement suivants :

1. Carte bancaire CB ou agréée CB, Visa et Mastercard via l'espace sécurisé Sogenactif (produit Société Générale)
2. PayLib via l'espace sécurisé Sogenactif
3. Virement bancaire
4. Chèque
5. Paypal

Il est possible de payer les prestations optionnelles par téléphone et par CB.

Le paiement par chèque et par virement bancaire est impossible en cas d'achat à moins de 15 jours avant le début du séjour.

#### **9. Transport :**

Les séjours proposés par COVIAGO ne comprennent pas le transport aller-retour jusqu'au lieu de rendez-vous stipulé sur la fiche voyage, mais

COVIAGO propose en option le transport aller-retour en avion jusqu'au lieu de rendez-vous, selon disponibilité et sur devis, à partir du moment où le nombre minimum de participants du séjour complet est atteint et que celui-ci est donc garanti.

COVIAGO vous communiquera lors de la signature du contrat l'identité du ou des transporteurs aériens, sous forme d'une liste de trois transporteurs maximum, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. L'identité du transporteur effectif opérant les vols vous sera communiquée dès qu'elle sera connue par COVIAGO. En cas de modification, postérieure à la signature du contrat, COVIAGO vous communiquera, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs aériens. COVIAGO s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français. La liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européenne peut être consultée en cliquant sur le lien suivant :

[https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

Les billets ne sont ni modifiables ni remboursables après émission, que ce soit pour cause de modification de date ou d'annulation de voyage.

En raison des accords de partenariat commercial existant entre certaines compagnies aériennes (« code sharing »), le client pourra être amené à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement.

Conditions spéciales vols affrétés: Les titres de transport sur vols spéciaux sont remis à l'aéroport sur présentation de la convocation. Par ailleurs, les vols spéciaux obéissent le plus souvent aux conditions spécifiques décrites ci-après. Toute place sur vol spécial non utilisée de votre fait à l'aller et/ou au retour ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'un vol spécial au bénéfice d'un vol régulier, par choix délibéré de votre part, entraîne le paiement intégral du prix du voyage au tarif en vigueur. Enfin, dans le cadre d'un vol spécial, vos horaires de vols sont susceptibles d'être modifiés. Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement votre boîte de messagerie électronique et votre messagerie téléphonique jusqu'au moment de votre départ, et ce même si vous avez déjà réceptionné vos documents de voyage. Les heures, aéroports de départs et d'arrivée des transports, types d'appareils, compagnies de transport, itinéraires peuvent être modifiés sans préavis.

COVIAGO attire votre attention sur le fait que la responsabilité des transporteurs aériens est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, notamment les Conventions Internationales de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ou par leurs propres

conditions de transport que vous aurez acceptées préalablement à toute commande, et qui peuvent limiter ou exonérer la responsabilité de COVIAGO conformément aux dispositions de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme. Les horaires ainsi que les types d'appareil sont donnés à titre indicatif, ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée. L'aviation civile, les compagnies aériennes, les aéroports peuvent être amenés à modifier les dates, heures, et conditions d'embarquement. Il en est de même des escales et plans de vol. Les prix et les places accordés lors de la réservation par les compagnies aériennes sont garantis sous réserve de modification de programme pouvant intervenir à tout moment (changement de jour de fonctionnement ou de capacité ou d'élément exceptionnel tarifaire : taux de change, augmentation du coût du carburant) selon les dispositions de l'article 7 supra ; ces alternatives étant souvent : soit le transfert des places sur le premier vol adjacent disponible au même prix ; soit le transfert des places sur le vol choisi par le client, sous réserve de disponibilité avec modification éventuelle du prix ; soit l'annulation sans frais des billets par la compagnie ou par le client, si aucune des deux solutions précédentes n'est trouvée.

**Durée du voyage** : les durées indiquées ne correspondent pas au nombre de jours passés à destination, mais bien au nombre de nuitées incluses dans le voyage, transport compris. Les horaires des vols spéciaux ne sont communiqués par contrat que quelques jours avant le départ, par tous moyens (fax, e-mail, téléphone). En cas de retard ou d'allongement du temps de transport dus au transport aérien, COVIAGO interviendra auprès de la Compagnie Aérienne pour qu'elle prenne en charge les frais d'hébergement et de restauration.

**Bagages** : COVIAGO vous conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeurs (appareil photos, caméscopes, papiers personnels ; etc.) ni médicaments dans vos bagages enregistrés en soute. Dans le cas contraire, nous vous conseillons d'effectuer une déclaration spéciale d'intérêt auprès de la compagnie aérienne lors de l'enregistrement. En cas de perte, de livraison tardive ou d'avarie de bagages, n'oubliez pas de faire dès votre arrivée une déclaration auprès de la compagnie aérienne concernée et au plus tard 7 jours (avarie) et 21 jours (retard) à compter du jour où le bagage aurait dû vous être délivré. Vous devrez fournir en sus de cette déclaration, la copie des documents suivants: les billets d'avion, le présent contrat, le billet d'enregistrement des bagages et le devis de remplacement ou de réparation. Dans ces cas, la compagnie aérienne est responsable des dommages, en vertu de la Convention de Varsovie du 1<sup>er</sup> octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, qui comporte des limitations de garantie. Nous attirons votre attention sur le fait que nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés lors de votre séjour et que nous ne nous chargeons pas de leur recherche ni de leur rapatriement. Leur surveillance incombe aux clients. D'autre part, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la confiscation lors des contrôles de sûreté aéroportuaires des objets

considérés comme dangereux. En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de COVIAGO. Pré et Post acheminement de province pre- et post- acheminement vendu par COVIAGO: les pre- et post- acheminements (avion) sont dépendants des dispositions horaires des Compagnies Aériennes effectuant les vols internationaux. Si celles-ci venaient à modifier leurs horaires, engendrant des frais tels que : hébergement, transferts inter aéroports ou autres prestations, ces mêmes frais seront à la charge du client. De manière générale, COVIAGO veille à prévoir un temps de connexion suffisant pour rejoindre le lieu de séjour.

Nous recommandons fortement aux participants souhaitant réserver eux-mêmes leurs billets d'avion et/ou de train de prendre des billets modifiables et remboursables. COVIAGO ne sera pas tenu responsable des pertes du participant qui aura pris un billet non modifiable et/ou non remboursable en cas d'annulation du séjour.

COVIAGO a recours à Resaneo pour les prestations de pré/post acheminement en avion proposées en option.

Les devis établis pour les prestations de transport devront être acceptés par le client dans la journée pour être valides.

Les prestations optionnelles de transport en avion devront être réglées par CB dans la même journée que celle de l'établissement du devis et seront uniquement destinées aux clients qui auront déjà réglé leur séjour par CB.

#### **10. Hébergement :**

Les noms d'hébergements (hôtels) donnés à titre indicatif ne sont pas définitivement fixés lors de la signature du contrat de voyage, qui oblige COVIAGO uniquement quant à la catégorie et la localisation de l'hébergement. Le client est informé que la catégorie de son hébergement est mentionnée par référence aux normes locales de la destination fixées par les autorités touristiques compétentes.

L'hébergement se fera en hôtel 2 à 4 étoiles et en chambre twin (2 lits simples séparés) partagée par deux personnes du même sexe. COVIAGO se réserve la possibilité de remplacer l'hôtel annoncé par un autre hôtel de même standard en cas de nécessité.

COVIAGO pourra proposer en option des chambres individuelles sur certains hébergements, moyennant un supplément, selon disponibilité et sur devis.

Si le dernier inscrit homme ou femme se trouve dans l'obligation d'occuper une chambre individuelle du fait de l'absence de participant pour partager une chambre twin, le supplément lui sera demandé. En cas de refus de règlement du supplément, COVIAGO se réserve le droit d'annuler sa réservation sans frais et de lui rembourser le prix du séjour, sans possibilité de recours de sa part.

Occupation des chambres : selon les usages de l'hôtellerie internationale, les clients doivent libérer leur chambre avant midi le jour du départ et quelle que soit l'heure du départ. A l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 14h00, quelle que soit l'heure d'arrivée.

Pourboires : les pourboires aux guides et aux chauffeurs n'est jamais inclus dans le prix sauf indication contraire, et sont laissés à l'appréciation des clients.

#### **11. Annulations par le client :**

Toute décision de modification ou d'annulation devra être adressée par le client par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : BS WORLD (COVIAGO), 380 avenue de Fabron, bâtiment F1, 06200, Nice, France. Seule la date de réception de ce courrier sera prise en compte pour le calcul des frais d'annulation.

- Toute annulation survenant plus de 20 jours avant le départ ne donnera lieu à aucun frais d'annulation.
- Toute annulation survenant entre 20 et 8 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par COVIAGO de 50% du montant total du voyage.
- Toute annulation survenant entre 7 et 2 jours avant le départ donnera lieu à la retenue par COVIAGO de 75% du montant total du voyage.
- Toute annulation survenant la veille du départ donnera lieu à la retenue par COVIAGO de 90% du montant total du voyage.
- Toute annulation survenant le jour du départ ou la non présentation au lieu de rendez-vous ou la présentation du client sans les documents de voyage, passeport, carte d'identité, visa, carnet de vaccination et autres pouvant être nécessaires pour la réalisation du voyage concerné, ou encore son refus d'embarquer, donneront lieu à la retenue par COVIAGO de 100% du montant total du voyage.

Dès lors que l'émission des billets d'avion est effectuée et ce, quelle que soit la date d'émission



par rapport à la date du voyage, 100% de frais seront facturés sur la partie aérienne.

Toute demande de modification de dates d'un séjour avant le départ est considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra en conséquence être perçu des frais d'annulation selon le barème en vigueur lors de la modification.

Au cours du voyage : Le voyageur ne peut, sauf accord préalable et écrit de COVIAGO, modifier le déroulement de son voyage. Les frais découlant de toute modification non autorisée resteront entièrement à la charge du voyageur, sans pouvoir prétendre au remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications. De même, l'impossibilité, le refus ou le renoncement du client à participer à une ou plusieurs prestations prévues dans le programme ne donneront lieu à aucun remboursement.

Par ailleurs, le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnisation et/ou dédommagement si la modification/annulation du voyage intervient du fait de circonstances de force majeure.

#### **12. Force Majeure :**

COVIAGO ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au présent contrat ou encore du fait du client ayant entraîné une inexécution totale ou partielle des prestations prévues.

Les itinéraires, circuits et activités stipulés dans les programmes peuvent être sujets à modifications pour des circonstances indépendantes de la volonté de COVIAGO. Notamment, les activités en plein air sont sujettes aux aléas climatiques et pourront être annulées en cas de météo défavorable. COVIAGO s'efforcera, dans la mesure du possible, de trouver des activités alternatives dans pareil cas. COVIAGO ou le guide restent seul juge dans la décision d'annuler, modifier ou remplacer une activité compromise par la météo. Aucun dédommagement ne sera possible en cas de modification, annulation ou remplacement d'activités pour cause de météo défavorable ou toute autre cause indépendante de la volonté de COVIAGO.

En outre, COVIAGO ne peut être tenue pour responsable d'éventuelles annulations ou inversion de visite entraînant la modification des programmes, qui seraient imposées sur place, par les pouvoirs publics notamment, pour des raisons administratives, politiques ou de sécurité. La responsabilité de COVIAGO du fait de ses

prestataires est limitée en fonction de l'appréciation de la responsabilité de ces derniers, notamment selon toute convention internationale applicable.

#### **13. Formalités :**

COVIAGO fournira uniquement pour les ressortissants français, ressortissants de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen les informations en vigueur à propos des formalités administratives et sanitaires obligatoires et de leurs délais d'accomplissement pour le franchissement des frontières mais ne sera pas responsable de leur obtention ni de leur coût, sauf indication contraire du contrat. COVIAGO ne délivre pas d'autre information relative aux documents établissant l'identité des clients ni leurs conditions d'obtention. Les participants devront avoir soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au (x) pays de destination. Si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ du fait du client, empêchant la réalisation du voyage, le client serait considéré comme ne s'étant pas présenté au départ et ne pourrait être remboursé du montant du voyage. Les étrangers devront eux-mêmes s'informer auprès des autorités consulaires, et effectuer les démarches d'obtention de visas éventuellement requis. Des modifications sont susceptibles d'intervenir entre la publication des brochures ou des fiches produits de COVIAGO et la date de départ, et COVIAGO fera son possible pour transmettre à ses clients toute information accessible aux agences de voyages.

**Sécurité** : COVIAGO vous conseille vivement de consulter la fiche du Ministère des Affaires Etrangères relative à votre voyage sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). COVIAGO attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est vivement conseillé de les consulter régulièrement jusqu'au départ.

**Recommandations sanitaires** : Lorsqu'un voyage nécessite des recommandations sanitaires particulières obligatoires, ces dernières sont précisées sur le contrat. Pour les pays de l'Union Européenne; il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie. (Se renseigner auprès de sa caisse d'assurance maladie).

#### **14. Aptitude à certains voyages :**

COVIAGO invite les clients à se reporter au descriptif de certains voyages, circuits ou séjours qui dans certains cas, exigent une condition et une

autonomie physiques particulières des participants, avant de choisir leur destination.

**Mineurs** : COVIAGO ne peut accepter l'inscription au voyage ou séjour d'un mineur non accompagné. En conséquence, COVIAGO ne peut être tenue pour responsable dans le cas où malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit à son insu, sur le voyage ou séjour. COVIAGO ne peut non plus être tenue pour responsable dans le cas où un participant serait en infraction avec les réglementations de douane, de police et de santé, soit à la sortie du territoire national, soit à son retour sur celui-ci, soit à l'entrée ou à la sortie des pays visités.

#### 15. Assurance :

Les programmes de COVIAGO n'incluent pas l'assurance annulation/assistance rapatriement/bagages qui peut être souscrite en sus. COVIAGO recommande vivement la souscription de ce contrat dont la description est fournie au client avant la souscription du contrat de voyage.

COVIAGO a souscrit un partenariat auprès d'APRIL INTERNATIONAL VOYAGE pour les assurances complémentaires spécifiques proposées aux clients.

#### Détails des assurances proposées :

1. Assistance : rapatriement, responsabilité civile à l'étranger ;
2. Annulation : remboursement des frais d'annulation en cas de maladie y compris psychique, grossesse, suite de vaccination, accident, décès, licenciement économique, obtention d'emploi, mutation, suppression de congés payés, convocations administratives, refus de visa, dommages et vols dans locaux privés / pro, dommages au véhicule, vol de papiers d'identité, accident de transport public ;
3. Multirisque : mêmes garanties que l'assurance assistance et l'assurance annulation et couvre en plus le vol, la perte ou la destruction de bagages et d'objets de valeur, l'interruption de voyage et donne droit à un capital en cas de décès ou d'infirmité permanente.

Vous pouvez télécharger [le contrat d'assurance](#) contenant les conditions des polices d'assurances assistance (option 19), annulation (option 4) et multirisque (option 17), et notamment le montant des franchises et des plafonds assurés.

Les assurances doivent être souscrites en même temps que l'achat du séjour pour être valides.

Si le client a souscrit une assurance couvrant le séjour et achète par la suite des prestations optionnelles de transport et/ou de chambre individuelle, celles-ci seront automatiquement assurées au même niveau que le séjour.

Si le client décide de ne pas souscrire l'assurance rapatriement proposé par COVIAGO, COVIAGO recommande fortement au client de vérifier s'il n'est pas couvert par ailleurs.

#### 16. Cession du contrat :

Conformément à l'article R. 211-7 du Code du Tourisme, le client peut céder son contrat à un cessionnaire. Le(s) cédant(s) doit impérativement informer COVIAGO de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter solidairement par le cédant et le cessionnaire :

- Au-delà de 45 jours avant le départ : 50 € par personne

- Entre 45 à 7 jours avant le départ : 100 € par personne. Dans certains cas, sur justificatifs, les frais de cession pourront être plus élevés.

#### 17. Modification et annulation du fait de COVIAGO :

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si la modification ou l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, notamment en cas de décalage avancé ou retardé de l'événement dû à l'organisateur et à ses impératifs, en cas d'aléas éventuels (fêtes locales, manifestations, grèves) et tout autre cas de force majeure. L'itinéraire des formules en circuit peut être modifié pour des raisons de sécurité ou pour des raisons de mauvaises conditions climatiques. L'hôtel prévu initialement dans votre programme, peut être modifié en cas d'imprévus ne permettant plus l'hébergement dans cet hôtel. COVIAGO en informera le client dès connaissance de cette information. En cas de nécessité, nous nous réservons expressément le droit de pré-acheminer les voyageurs par train, taxi ou services réguliers, de substituer un moyen de transport par un autre, de remplacer un hôtel par un établissement équivalent et ce dans l'intérêt du client.

La mention vol direct signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs stops effectués au cours du voyage pour ce même avion. Ces modifications ainsi que tout incident technique, accident, retard, annulation, grève, escale supplémentaire, événements politiques, sociaux, culturels, climatiques, du fait de tiers ou de force majeure ne pourraient donner droit à remboursement ni indemnités, ni à aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement.

Tout titre de transport perdu ou volé ne sera pas remboursé et devra être racheté par le client. Toutes les conséquences de ces pertes, vol ou non utilisation seront à la charge du client.

L'annulation du voyage par COVIAGO avant le début du séjour donnera lieu à remboursement du séjour sans frais, dans les termes de l'article R. 211-10 du Code du Tourisme reproduit dans les Conditions Générales ci-dessus.

#### **18. Responsabilité :**

COVIAGO ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol de billets d'avion, lorsqu'ils sont en possession du client (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant au contrat, au poste de douane.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables provenant d'un tiers étranger au contrat, au sens de la jurisprudence française, tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à COVIAGO ou ses prestataires, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, (y compris les retards de La Poste pour la transmission des billets). Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure au sens de la jurisprudence française. COVIAGO agissant en qualité d'organisateur de voyages est amené à choisir différents prestataires de services pour l'exécution de ses programmes (transporteurs, hôteliers, etc.). En cas de défaillance d'un prestataire de services pendant le circuit ou le séjour ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, etc.) COVIAGO se trouvait dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, COVIAGO fera tout son possible pour les remplacer par des prestations équivalentes.

- Fait du client : COVIAGO ne pourra être tenue pour responsable ni de la mauvaise exécution du contrat du fait du client ni des prestations achetées sur place par le client en dehors du circuit de COVIAGO. Dans les hôtels, COVIAGO ne peut être tenue pour responsable des vols ou détérioration des achats et/ou objets personnels que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

#### **19. Conditions climatiques :**

Certaines prestations et activités sportives sont soumises à l'obtention de bonnes conditions climatiques pour leur déroulement. COVIAGO décline toute responsabilité au cas où des conditions climatiques défavorables pouvant mettre en danger sa clientèle ou les compétiteurs d'un événement entraînent la suppression ou la modification de certaines activités prévues. Dans ces conditions, COVIAGO aurait le droit de modifier certaines prestations.

#### **20. Réclamations :**

Toute réclamation devra être effectuée par le client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les meilleurs délais sur place ou suivant la fin des prestations, accompagnée de toute pièce justificative. Tout dossier incomplet ou envoyé au-delà de ce délai ne pourra faire l'objet d'un traitement rapide et efficace.

#### **21. Droit de rétractation :**

En application des dispositions de l'article L 121-21-8.12° du Code de la Consommation les prestations proposées par COVIAGO ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations vendues sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions particulières de vente et le client ne pourra pas invoquer de droit à rétractation.

## **22. Médiation :**

En cas de différend qui viendrait à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de la modification ou de la résiliation du contrat, le client et COVIAGO s'efforceront de trouver une solution amiable. En l'absence de suite estimée satisfaisante, par le client ou par COVIAGO, à une réclamation formulée dans les conditions stipulées à l'article 20 des présentes, la partie la plus diligente soumettra le différend au Médiateur du Tourisme et des Voyages.

Pour la parfaite information du client, il lui est indiqué que le Médiateur du Tourisme et des Voyages est une procédure gratuite pour lui, quand bien même il serait à l'initiative de sa saisine. Pour en savoir plus sur le Médiateur du Tourisme et des voyages : <http://mtv.travel>

En cas d'échec de la médiation, le client et COVIAGO pourront saisir la juridiction française compétente.

Nous vous recommandons de télécharger les présentes [conditions de vente](#) et de les enregistrer de manière permanente.

Conditions de vente mises à jour le 5 janvier 2017

© COVIAGO  
**Reproduction et utilisation interdites**