

# CONDITIONS DE VENTE

Le traitement de votre séjour est assuré par Karavel- 17, rue de l'Echiquier - CS 40109 - 75468 Paris cedex 10 - SAS au capital de 145 131 987 € - RCS Paris B 532 321 916

Immatriculation Atout France : IM075140042

RCP : Helvétia Assurances, 25 quai Lamandé 76600 Le Havre

Garantie Financière : APST - 15 av Carnot 75017 Paris

Le Client reconnaît être informé par son Agent de voyage et avoir accepté que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente.

## I - CONDITIONS DE VENTE

### 1 - Acceptation des Conditions de vente et Commande

#### 2 - Prix / Paiement

#### 3 - Annulation / Modification à l'initiative du Client

#### 4 - Annulation / Modification à l'initiative de l'Agence

#### 5 - Transport aérien

#### 6 - Hébergement et séjour

#### 7 - Croisières

#### 8 - Plongée

#### 9 - Formalités

#### 10 - Livraison / Présentation des documents de voyage

#### 11 - Personnes à mobilité réduite

#### 12 - Réclamations

#### 13 - Responsabilité voyages à forfait et prestations sèches

#### 14 - Responsabilité civile

#### 15 - Informatique et Libertés

#### 16 - Droit applicable

#### 17 - Dispositions finales

### 1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS DE VENTE ET COMMANDE

1.1 Ces Conditions de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après « la Commande ») effectuée auprès de Megavacances par un Agent de voyage pour le compte d'un non professionnel du voyage (ci-après « le Client »). Elles ne s'appliquent pas aux ventes Groupe.

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise pour le compte du Client par l'intermédiaire de l'Agent de voyage dont la disponibilité est confirmée par Megavacances. Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

1.2 Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

1.3 Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité avant d'avoir passé sa Commande auprès de l'Agent de voyage. Dès lors, toute demande de réservation entraîne adhésion du Client aux Conditions de Vente de Megavacances.

### 2 - PRIX

#### 2.1 Prix

2.1.1 Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. La TVA est toujours comprise.

2.1.2 Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;

- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;

- les frais de vaccination et de visa ;

- les assurances ;

- les éventuelles options telle que par exemple la Garantie totale Zen ou « Tarif annulable et remboursable » ou tout autre option

- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non-incluse dans le descriptif du voyage ;

- les excédents de bagage ;

- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable).

2.1.3 En plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la Commande, des taxes locales supplémentaires (carte touristique, visa de séjour...) peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays. Elles sont à régler lors de la Commande, ou sinon sur place en monnaie locale ou en dollars US.

#### 2.2 Révision des prix

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, Megavacances se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

a) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes (hors taxes de séjour), telles que les taxes touristiques, d'atterrissement, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;

b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré (le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 22/03/2023, soit 1 € pour 1,09 USD) ;

c) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé (l'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar US au 22/03/2023, soit 75,00 USD sur base 1 € pour 1,09 USD).

En cas de hausse supérieure à 8% du prix total de la commande, le Client peut annuler sans frais son séjour à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par Megavacances. A défaut, des frais d'annulation prévus à l'article 3.2 seront facturés au Client.

### 3 - ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

#### 3.1. Annulation d'une demande de réservation

Au titre de l'article L111-1 du code de la consommation, Megavacances s'engage à répondre à une demande de réservation dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés). En cas d'annulation d'une demande de réservation durant cette période, avant confirmation par Megavacances, il sera facturé une somme forfaitaire de 49 euros par personne.

Conditions de Vente Megavacances V.33

A défaut d'une réponse dans les 48 heures, le Client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande de réservation.

#### 3.2. Annulation d'une Commande

Une Commande est effective après confirmation par Megavacances auprès de l'Agent de voyage de la disponibilité du voyage.

3.2.1 Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande a pour conséquence la réservation d'une chambre/cabine individuelle, au lieu d'une chambre / cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

3.2.2. Dans tous les cas, le montant total des frais d'annulation perçus par Megavacances (frais d'annulation + frais de traitement + montant éventuel d'assurance et/ou option) ne pourra pas excéder le montant du voyage initialement facturé.

3.2.3. Toute demande d'annulation entraînera la facturation des frais suivants par Megavacances (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi) :

##### > Sur séjours sans transport et séjours incluant un vol dont le billet non émis :

- À 30 jours et plus du départ : 15% du montant du séjour.
- De 29 à 21 jours du départ : 30% du montant du séjour.
- De 20 à 15 jours du départ : 50% du montant du séjour.
- De 14 à 8 jours du départ : 75% du montant du séjour.
- De 7 à 3 jours du départ : 90% du montant du séjour.
- À 2 jours ou moins du départ : 100% du montant du séjour.

##### > Sur séjours incluant un transport par vol régulier dont le billet a été émis ou séjour identifié comme « FLEXIFRAM » :

- À 30 jours et plus du départ : 100% sur le billet d'avion et 15% sur le restant du montant du séjour.
- De 29 à 21 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 30% sur le restant du montant du séjour.
- De 20 à 15 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 50% sur le restant du montant du séjour.
- De 14 à 8 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 75% sur le restant du montant du séjour.
- De 7 à 3 jours du départ : 100% sur le billet d'avion et 90% sur le restant du montant du séjour.
- À 2 jours ou moins du départ : 100% du montant du séjour.

##### 3.2.4 Frais complémentaires sur annulation partielle

Dans l'hypothèse d'une annulation partielle du séjour, et en complément des frais appliqués selon l'article 3.2.3, si l'annulation du séjour de l'une des personnes inscrites sur le bon de commande nécessite la réservation d'une chambre/cabine individuelle au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément sera facturé et à régler avant le départ.

#### 3.3 Modification avant départ

3.3.1 Sont considérées comme des annulations soumises aux termes de l'article 3.2., les demandes écrites aboutissant à une modification de la ville de départ et/ou de la destination et/ou de l'hôtel et/ou de la date de départ et de retour.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions de vente définies dans l'article 3.2 des présentes conditions de vente.

3.3.2 Toute autre modification de la Commande avant le départ, entraînera la facturation de frais suivants

Date de modification (en jours ouvrables)	Frais de modification
Plus de 30 jours avant départ	16€ par personne
De 30 à 21 jours du départ	40€ par personne
De 20 à 8 jours du départ	77€ par personne
A 7 jours ou moins du départ	153€ par personne

Exception : toute modification des documents de voyage tenant à la correction de l'état civil des participants et/ou des coordonnées des pièces d'identité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire. Ces frais s'ajoutent aux frais éventuels demandés par le prestataire, dont le Client sera informé avant la modification.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport par vol régulier traditionnel ou dit « low-cost », ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour.

#### 3.4 Modification après départ

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières. Si le Client a souscrit une option couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer aux modalités figurant dans les conditions générales de l'option.

Dérogations à certains cas de modification :

- En cas de non-présentation à l'aller sur un vol charter, Megavacances pourra maintenir les autres prestations seulement si Megavacances en reçoit la demande expresse par écrit dans les 24 heures suivant la date de départ initialement prévue. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aller restent à la charge du Client.

- En cas de non-présentation à l'aller sur un vol régulier, la compagnie aérienne peut annuler le billet retour. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité. Megavacances fera alors ses meilleurs efforts pour garantir les autres prestations. Si une arrivée tardive devait engendrer pour Megavacances des frais supplémentaires, tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert, ces frais resteront à la charge du Client. Aucun remboursement de prestations non consommées (nuits d'hôtels, repas, etc.) ne pourra être consenti du fait de la non-présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

Megavacances s'engage uniquement sur les prestations vendues. Toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Megavacances, ainsi que toute modification des prestations à l'initiative du Client ne sauraient engager la responsabilité de Megavacances.

#### 3.5 Excursion

Pour les excursions achetées directement via Megavacances, aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation d'excursion par le Client ou de non-présentation et ceci quel que soit la date où l'annulation de l'excursion ou la non-présentation intervient.

Si la non-présentation du Client est due à une arrivée tardive du vol du fait d'un retard ou d'une annulation de vol, alors l'excursion sera remboursée au Client par Megavacances.

### **3.6 Cession**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, la Commande pourra être cédée à un tiers, à condition que Megavacances en soit informée par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par Megavacances pour effectuer cette cession, notamment l'achat de nouveaux billets d'avion complété par des frais de gestion forfaitaire de 50 euros pour chaque cession effectuée.

Les justificatifs correspondants aux frais de cession pourront être communiqués sur demande écrite du Client.

Le céder et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires et/ou les options ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

### **4 - ANNULATION / MODIFICATION PAR MEGAVACANCES**

#### **4.1 Annulation**

4.1.1 Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, si Megavacances se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera l'Agent de voyage et lui remboursera toutes les sommes qu'il aura pu verser pour le compte du Client.

4.1.2 Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Megavacances en avertit l'Agent de voyage au plus tard :

- 20 jours avant le départ pour les séjours dont la durée dépasse 6 nuitées ;
- 7 jours avant le départ pour les séjours dont la durée est de 3 à 6 nuitées ;
- 48 heures avant le départ pour les séjours dont la durée n'excède pas 2 jours.

Le voyage sera alors annulé sans frais.

#### **4.2 Modification avant départ**

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, Megavacances avertit que le descriptif du voyage constitue la règle mais qu'il peut subir des exceptions. Ces aléas peuvent être de nature à justifier une modification mineure, par l'organisateur, du contrat avant le début du voyage. Le voyageur sera dès lors informé de manière claire et compréhensible de cette modification unilatérale du contrat.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Megavacances proposera au Client par l'intermédiaire de son Agent de voyage :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais,
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre.

L'Agent de voyage devra alors communiquer le choix du Client dans les délais suivants :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
A 14 jours ou moins du départ	24 heures

Le délai de réponse du Client peut être raccourci, du fait notamment des contraintes imposées par les compagnies aériennes et d'une façon générale pour des raisons de régulation. Ce délai sera alors précisé au Client par le service de Megavacances.

En cas d'annulation du séjour, le client obtiendra le remboursement des sommes versées sous 14 jours.

Dans le cadre d'un A-Valoir (ou Avoir) émis suite à un report ou une annulation de séjour, son montant correspond aux sommes versées lors de la réservation initiale. Si le prix du nouveau séjour est supérieur au montant de l'A-Valoir (ou de l'Avoir), le solde du dossier sera dû à confirmation de la réservation.

#### **4.4 Excursions**

Pour les excursions achetées directement via Megavacances, en cas de conditions météorologiques défavorables ou de circonstances imprévues indépendantes de notre volonté, l'excursion pourra être annulée.

En cas d'annulation par Megavacances, le client se verra proposer un remboursement intégral à son retour ou une alternative sous forme d'une nouvelle date d'excursion, si cela est possible selon les disponibilités.

À défaut de possibilité de reprogrammation et dans la mesure du possible, un autre type d'excursion pourra être proposé sur place par le prestataire.

## **5 – TRANSPORT AERIEN**

### **5.1 Généralités**

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de Megavacances. Megavacances conseille de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour. Megavacances ne peut être tenue pour responsable de tout refus par la compagnie aérienne et/ou les autorités aéroportuaires d'embarquer un Client comme passager.

#### **Concernant les vols dits « low-cost » (ou « à bas prix ») :**

Il s'agit d'un vol opéré par une compagnie aérienne qui, sans déroger aux normes de sécurité du vol, réduit les charges superflues ou les rend optionnelles afin de pouvoir proposer des tarifs très avantageux. Il est à souligner par rapport aux vols sur les compagnies dites « traditionnelles » que :

- l'enregistrement des passagers se fait gratuitement sur le site Internet de la compagnie low-cost, mais souvent avec frais à l'aéroport ;
- l'aéroport et/ou le terminal de vol peuvent être en périphérie des bases de vols traditionnelles ;
- le bagage en soute est une option, à acheter en addition du billet ;
- les prestations à bord (rafraîchissements, collations, autres prestations...) sont le plus souvent payantes.

Les principales compagnies low-cost en Europe sont : Aegan, Aer Lingus, Air Europa, Easy Jet, French Blue, Hop, Iberia, Transavia, Volotea, Vueling (liste non exhaustive).

### **5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur**

Megavacances fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de Megavacances en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

Megavacances attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité.

### **5.3 Confirmation du vol retour**

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

### **5.4 Perte ou vol de billets**

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de Megavacances, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie aérienne émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.).

Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

### **5.5 Femmes enceintes**

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. Megavacances ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins 10 jours avant le départ afin que Megavacances puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelle que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

### **5.6 Enfants**

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

### **5.7 Bagages / Restrictions et interdictions**

**Bagage en cabine :** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonference) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

**Bagages en soute :** Chaque compagnie aérienne a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers. Les excédents, si autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par la compagnie aérienne aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages.

Megavacances invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Megavacances ne peut être tenue pour responsable de tout refus par la compagnie aérienne et/ou les autorités aéroportuaires :

- d'enregistrer ou embarquer un bagage.
- de confiscation d'objet jugé dangereux.

Megavacances ne prendra en charge aucun frais à ces titres.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de Présence si une assurance complémentaire a été souscrite.

### **5.8 Animaux**

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. Megavacances ne saurait garantir la possibilité d'embarquer pour un animal.

### **5.9 Taxes aériennes**

La non-utilisation totale ou partielle du titre de transport par le Client n'engendrera pour Megavacances aucune obligation de remboursement du prix du titre de transport à l'exception des taxes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, sur demande expresse de sa part auprès de son Agent de voyage qui la transmettra à Megavacances. Il est rappelé que seule une partie des taxes sont remboursées. Par conséquent, le montant de ces taxes remboursables ne représente pas la totalité du montant des taxes aériennes.

## **6 – HEBERGEMENT ET SEJOUR**

### **6.1 Conditions de l'offre**

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ.

Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

### **6.2 Classification de l'hôtel**

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes locales du pays d'accueil : celles-ci peuvent être différentes des normes françaises et européennes en la matière. Megavacances s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les

appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressées par les clients.

### 6.3 Modification des hôtels, bateaux, circuits, autotours

Dans certaines hypothèses (cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers...) Megavacances ou un de ses prestataires peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de Megavacances lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et autotours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Megavacances ne peut être tenue pour responsable.

### 6.4 Les types de chambres

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

### 6.5 Les types de cabines (sur les croisières)

Les cabines dites « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour.

Les cabines avec hublot (ou cabines extérieures dites sabord) sont des cabines laissant passer la lumière du jour.

Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles.

Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint

Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel.

Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

Les cabines en garantie sont attribuées 7 jours avant le départ par le croisiériste. Vous ne disposez donc pas de la possibilité de choisir l'emplacement, l'agencement ou le numéro de cabine, celles-ci n'étant ainsi pas modifiables.

### 6.6 Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend aussi les boissons alcoolisées produites localement.

- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.

- La demi-pension débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention :

- selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

- Megavacances invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

### 6.7 Les activités proposées lors du séjour

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées. La responsabilité de Megavacances ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

La responsabilité de Megavacances ne saurait être engagée pour toute activité souscrite par le Client à destination en dehors du forfait.

### 6.8 Photos et illustrations

Megavacances s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## 7 – CROISIERES

### 7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

- refuser l'embarquement de ce passager,  
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire,

- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale,  
- refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

### 7.2 Contre-indications médicales

Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers.

Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient lors de la Commande, avant la date d'embarquement.

Aucune Commande ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines -ou atteignant cette période pendant le voyage- sont susceptibles de ne pas être acceptées à bord.

Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans.

### 7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de Megavacances ne soit engagée. Megavacances ne peut pas être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

### 7.4 Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non-embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

### 7.5 Objets personnels / Bagages

Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un Client possédant de tels produits.

Megavacances n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du Client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement).

Megavacances conseille au Client :

- de souscrire une option bagage,

- de faire établir un constat qui sera réclamé en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de Megavacances ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine.

Megavacances décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres-forts prévus sur les bateaux de croisière à cet effet.

### 7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. Megavacances ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage".

Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées.

Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due.

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

### 7.7 Responsabilité des Clients

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

### 7.8 Enfants / Mineurs

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies maritimes n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement.

Certaines compagnies maritimes considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans avec qui ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

### 7.9 Pourboires / Caisses de bord

Les pourboires au personnel de bord sont un usage maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur le navire, généralement en espèces, et couvre le service à bord. Ce montant est fixé par le prestataire en charge de la croisière.

## 8 – PLONGEE

### 8.1 Plongée

Avant le départ, le Client s'engage à indiquer son niveau de plongée (brevet, carnet de plongées, autres). Il devra également présenter ces documents au responsable du centre de plongée qui pourra proposer une plongée de réadaptation, si le Client n'a pas pratiqué la plongée depuis une longue période (6 mois voire 1 an selon le pays et la difficulté de la plongée).

Les plongeurs doivent fournir leur propre équipement de plongée, excepté la bouteille et les plombs qui sont fournis par le centre de plongée. L'équipement du plongeur est utilisé sous son entière responsabilité.

Les plongées pourront être annulées par le responsable du centre en cas de force majeure (notamment conditions météorologiques ou catastrophes naturelles).

Le responsable du centre de plongée pourra refuser au Client la pratique de la plongée dans les cas suivants :

- refus du Client d'effectuer une plongée de réadaptation ;
- absence des documents indiquant son niveau de plongée ;
- équipement de plongée jugé dangereux ou inadapte
- niveau de plongée du Client insuffisant ;
- manquement aux règles en vigueur dans le centre de plongée.

Les décisions précitées du responsable du centre de plongée n'ouvrent aucun droit à remboursement, même si le contrat précise un nombre précis de plongées inclus dans le prix.

## 8.2 Santé

Avant le départ, le Client s'engage à fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la plongée sous marine, de moins de 3 mois. En cas de problème survenu après la délivrance du certificat médical, le Client s'engage à prévenir le responsable du centre de plongée. Dans ce cas, le responsable du centre peut demander un examen médical complémentaire et si nécessaire refuser au Client la pratique de la plongée. Cette décision n'ouvre aucun droit à remboursement.

## 9 – FORMALITES

9.1 Les ressortissants français et étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination.

Les formalités à accomplir par les ressortissants français sont reproduites dans les descriptifs des séjours à titre informatif.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet [diplomatie.gouv.fr](https://diplomatie.gouv.fr) et [action-visas.com](https://action-visas.com), sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombe.

9.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom.

Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale doivent justifier d'une autorisation de sortie du territoire.

Le formulaire accessible à l'adresse suivante :

[https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/of/cerca\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/of/cerca_15646.do)

Une fois complété et signé, le formulaire doit être accompagné de la photocopie lisible d'un document officiel justifiant de l'identité du signataire (Carte nationale d'identité, passeport).

Il revient aux parents de s'informer des formalités administratives à accomplir pour leurs enfants et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant.

9.3 Megavacances ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.

Megavacances ne saurait effectuer aucun remboursement à ces titres.

## 10 – DOCUMENTS DE VOYAGE

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique.

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Megavacances doivent être obligatoirement conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port)\*, que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)\* et pour les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)\*.

Megavacances ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

\* exemples non limitatifs

Megavacances ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à ses prestataires.

## 11 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Il est de la responsabilité des personnes à mobilité réduite d'informer Megavacances de leur situation particulière en cochant la case correspondante pour une commande en ligne, ou en le signalant à leur conseiller voyage dans le cadre d'une réservation initiée par téléphone ou en agence. Une demande de réservation ne pourra être confirmée qu'après vérification par Megavacances de l'adéquation du séjour aux besoins du Client. L'adéquation du séjour est appréciée au cas par cas en fonction du degré de handicap déclaré par le client et des capacités de prise en charge des prestataires aériens et hôteliers en temps réel.

## 12 – RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné. Conformément au II de l'article L211-16 du code du tourisme, tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations doit impérativement être signalé pendant le séjour au réceptif local ou à Megavacances en appelant le numéro de téléphone indiqué sur la convocation voyage. Aucune réclamation introduite plus de deux ans après la fin du voyage ne sera pas traitée.

## 13 – RESPONSABILITE VOYAGE A FORFAIT ET PRESTATIONS SECHEES

Megavacances et l'organisateur de votre séjour sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. À ce titre, Megavacances et l'organisateur de votre séjour sont tenus de vous apporter une aide en cas de difficultés. A l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de Megavacances ne pourra excéder trois (3) fois le prix du séjour payé par le Client.

## 14 - RESPONSABILITE CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie Helvetia Assurances (25 quai Lamandé 76600 Le Havre), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP).

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance.

## 15 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations communiquées à Megavacances, ainsi qu'à ses Partenaires, permettent de traiter et exécuter les réservations.

En application des Lois n°78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatique et Libertés aux fichier et libertés et n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition et de portabilité des données le concernant (article 38 à 40 du RGPD).

Ce droit s'exerce auprès de Karavel 17 rue de l'Echiquier – CS 40109 – 75468 PARIS Cedex 10. Afin que Karavel puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet d'une prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur [www.bloctel.gouv](http://www.bloctel.gouv).

Vous pouvez adresser toute réclamation à notre Délégué à la Protection des données (DPO) aux adresses suivantes :

Groupe Karavel – « DPO » – 17 rue de l'Echiquier – CS 40109 – 75468 Paris cedex 10

Ou par courriel à [dpo@service-voyages.com](mailto:dpo@service-voyages.com)

## 16 – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

## 17 – DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Karavel ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par Karavel à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Version au 28.05.2024 (V33).