

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'agence de voyage TOUR F au 18 mars 2020

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'agence de voyage TOUR F préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par TOUR F à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de TOUR F et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.tourf.com.ar/fr

1. Formation du contrat

1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques (hébergements, transports, séjours, visites guidées, excursions, billetterie...) proposés par TOUR F implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée soit sur place, soit par e-mail à TOUR F à infotourf@gmail.com ou par WhatsApp au +5491126817297.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- D'une part de la réception du devis/contrat ou proposition complété, daté et signé, sous réserve de la confirmation par TOUR F compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.
- Et d'autre part, pour toutes réservations de forfait du règlement d'un acompte de 30% minimum majoré du prix du (des) billet(s) d'avion pour les réservations incluant le transport aérien et selon les termes du devis/contrat ; et de la réception du solde à moins de 45 jours avant le début de la prestation.
- Et d'autre part, pour toutes réservations d'excursions à l'unité du règlement d'un acompte de 10% minimum et selon les termes du devis/contrat ; et de la réception du solde 48 heures avant le début de la prestation et au plus tard le jour de l'excursion avant le début de la prestation.

2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par TOUR F, compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le devis/contrat de réservation muni du bon d'échange/voucher.

2-1 Pour les séjours avec hébergement

Les prestations d'hébergements sont calculées en nombre de nuits (nuitées). Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, ou la demi-pension, ou la pension complète selon les termes du devis/contrat. Les services ou prestations inclus dans le forfait sont précisés sur la fiche produit de notre site Internet ou nos différentes brochures PDF transmises pour chacune des prestations. Sauf indication contractuelle contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas et les autres éventuels suppléments. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé "supplément chambre individuelle".

Dans le cas d'une réservation d'un hébergement, nous vous conseillons vivement de prévenir directement l'hôtelier de votre heure d'arrivée, certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit.

2-2 Pour les excursions terrestres et maritimes, visites, spectacles, transferts...

Les conditions contractuelles convenues entre TOUR F et le client prévalent sur les présentes CPV. Les vouchers pour les excursions, les billets, les visites guidées, l'accès aux sites, aux parcs et aux monuments seront remis sur place à l'arrivée des clients ou ils leurs seront expédiés par mail ou WhatsApp aux coordonnées transmises par le client lors de sa commande. Si l'envoi par mail ou WhatsApp des vouchers ou billets était rendu impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées, l'agence de voyages ne saurait être tenue pour responsable.

3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

4. Prix

Tous les prix sont affichés en USD selon le régime spécial des agences de voyages. Dans certains cas ou à la demande du client les prix seront communiqués en euros ou en pesos argentin. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation ou du versement d'un acompte et d'un solde intervenant 45 jours avant le début de la prestation ou le jour de la prestation et avant le début de la prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le devis/contrat.

Le paiement s'effectue :

Sur place, en espèces : en euros ou USD ou pesos argentin uniquement, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier,

Par virement bancaire + IBAN (voir facture et/ou devis/contrat),

Par Paypal avec un paiement en ligne sécurisé.

TOUR F adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription prévue au 1.2 des présentes CPV.

Dès la réservation confirmée, TOUR F adresse au client les différents bons d'échange/vouchers à remettre, ou par mail à montrer, lors de son passage chez chaque prestataire.

Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus par les présentes conditions particulières de vente.

6. Transport aérien

a - conditions générales des compagnies aériennes

Les règles applicables au transport aérien sont fixées par les conditions générales des compagnies aériennes et par les conventions internationales applicables au transport aérien.

Ces conditions générales et ces conventions internationales fixent notamment les règles applicables à la mise en jeu de la responsabilité des compagnies aériennes, notamment en cas de retards ou d'annulation de vol, au transport des bagages, au transport de personnes handicapées, de femmes enceintes ou à forte corpulence.

Les clients de TOUR F doivent consulter ces conditions générales qui leur sont applicables sur les sites internet des compagnies aériennes avant leur départ en voyage.

b - identité du transporteur aérien

TOUR F communique à ses clients l'identité du transporteur aérien contractuel ou de fait avant la conclusion du contrat ou au plus tard 8 jours avant la date de départ.

Après la conclusion du contrat, l'identité du transporteur aérien pourra être modifiée jusqu'au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement sans que cette modification puisse engager la responsabilité de TOUR F dès lors que cette modification est indépendante de la volonté de TOUR F.

c - modification des horaires, retards et annulation de vols

Les horaires de vols, l'itinéraire, les escales et les types d'appareil sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être modifiés par les compagnies aériennes même après avoir été confirmés, notamment en cas de problème météo, d'incident technique ou d'encombrement aérien. TOUR F recommande donc à ses clients de ne rien prévoir d'important au moins 24 heures avant la date de départ et 24 heures après la date de retour.

d - non présentation à l'enregistrement

L'absence de présentation à l'enregistrement à l'aéroport ou à l'embarquement entraînera une annulation de la réservation de retour par la compagnie aérienne. Aucune indemnité ne pourra être versée aux clients de TOUR F à ce titre.

e- vol retour

Le vol retour lorsqu'il s'agit d'un vol charter doit impérativement être confirmé sur place au minimum 72 heures avant la date de retour.

TOUR F ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'un manquement à cette obligation de la part de ses clients.

f- pré-post acheminement et correspondances

En cas d'annulation ou de retard de pré et ou de post acheminement (quelle qu'en soit la cause : problème technique, grèves, problème météo etc), les compagnies aériennes se réservent la possibilité d'effectuer le transport par tout autre moyen (car etc) sans que cela puisse engager la responsabilité de TOUR F.

Les conventions internationales applicables au transport aérien prévoient que les correspondances ne sont pas garanties. TOUR F recommande donc à ses clients de prévoir suffisamment de temps entre plusieurs vols en correspondance.

g- enfants

Les enfants de moins de 2 ans (considérés comme « bébés ») n'ont pas de siège attribué dans l'avion et doivent être accompagnés. Les enfants mineurs de plus de 2 ans occupent une place et sont acceptés par les compagnies sous certaines conditions (payantes), qu'ils soient accompagnés ou pas.

h- femmes enceinte

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'accès à bord lorsqu'elles estiment qu'il existe un risque d'accouchement prématuré qui pourrait survenir pendant la durée du vol.

i- bagages

Les conditions générales des compagnies aériennes et les conventions internationales prévoient notamment que :

- Le poids des bagages autorisé en soute par passager sans surcoût supplémentaire. Ce poids est généralement de 20 kg par personne pour les vols réguliers et de 15 kg sur les vols charter et les compagnies low cost. En cas de dépassement, quand il est autorisé, la compagnie aérienne facturera un coût supplémentaire à l'aéroport qui est à la charge du client.
- La liste des articles qu'il est interdit d'emporter tels que par exemple : les objets susceptibles de constituer un danger pour l'aéronef, les objets interdits dans les états de départ et d'arrivée, tous types d'armes à feu ou tranchantes, les matières périssables, les objets ou matériaux de valeurs, les produits dangereux (gaz, aérosols, corrosifs...), les explosifs, les animaux vivants exceptés les animaux de compagnie dans certaines conditions, appareils de photographies, électroniques et/ou de télécommunication...
- Les produits liquides qui doivent être impérativement placés dans la soute à bagage quand ils représentent une quantité supérieure à 100 ml. Les clients peuvent consulter le site internet de la direction générale de l'aviation civile pour obtenir une information plus détaillée sur les mesures de restriction relatives aux produits liquides
- Qu'un seul bagage à main par personne est autorisé en cabine dont le poids ne dépasse pas généralement 5kg et la circonférence 115cm. Ces caractéristiques peuvent varier en fonction notamment du type d'appareil.
- Si une compagnie aérienne refuse d'embarquer un bagage en soute ou en cabine TOUR F ne saurait en être tenu pour responsable.

En cas de perte ou de détérioration des bagages au cours du transport aérien, il est impératif de le faire constater par la compagnie aérienne avant la sortie de l'aéroport et de communiquer à la compagnie aérienne toutes les pièces justificatives qu'elle réclame dans un délai de 21 jours. Si ce délai n'est pas respecté la compagnie aérienne refusera toute indemnisation conformément à ce que prévoit la Convention de Montréal.

j- Perte ou vol de billets

En cas de perte ou de vol d'un billet les coûts relatifs à l'émission d'un nouveau billet d'avion restent à la charge du client.

7. Conditions d'annulation

7.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants et sauf accord contractuel entre TOUR F et le client :

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à infotourf@gmail.com.

Annulation des services touristiques à l'unité, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- De 30 jours à 96 heures avant le début de la prestation, il sera retenu 15 % du prix de la prestation,
- De 96 heures à 72 heures avant le début de la prestation, il sera retenu 30 % du prix de la prestation,
- De 72 heures à 48 heures avant le début de la prestation, il sera retenu 50 % du prix de la prestation,
- à moins de 48 heures avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix de la prestation,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).

Annulation des services touristiques au forfait, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- + de 60 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 5 % du prix du séjour avec un minimum de 200€/personne,
- 60 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 10 % du prix du séjour
- 45 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 20 % du prix du séjour,
- 30 jours avant la date du début du séjour, il sera retenu 40 % du prix du séjour,
- à moins de 20 jours avant le début du séjour : il sera retenu 60 % du prix du séjour,
- à moins de 7 jours avant le début du séjour : il sera retenu 100 % du prix du séjour,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf ASSURANCE).

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus.

Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'agence de voyage et le client.

7.2 Du fait de TOUR F

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, TOUR F peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que TOUR F notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas d'annulation de tout ou partie d'une réservation, TOUR F doit en informer le client par tout moyen, lui proposer un report de l'activité ou lui garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par TOUR F.

7.3 Cas de force majeure

Le client et l'agence de voyage ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

7.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'agence de voyage et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'agence de voyages procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

8. Modification

8.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à infotourf@gmail.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de TOUR F. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'agence de voyages est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

8.2 Modification du fait de TOUR F

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, TOUR F peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'agence de voyages devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à TOUR F sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'agence de voyages rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

9 - Conditions sanitaires et administratives :

Le client doit s'assurer qu'il est en règle avec les formalités sanitaires nécessaires à la réalisation du voyage et aux femmes enceintes de se renseigner sur les conditions de voyages selon les compagnies aériennes.

TOUR F ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ils doivent se conformer aux règlements et formalités locaux de police, douane et santé à tout moment du voyage.

Avant de s'inscrire pour entreprendre son voyage le participant doit vérifier en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, qu'il est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité en cours de validité, qui sera utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie de territoire, être à jour des vaccinations obligatoires...) requis et conformes aux exigences pour transiter et ou entrer dans le(s) pays du voyage.

TOUR F communique dans son offre de voyage des informations sur les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants de nationalité française. Les personnes d'autres nationalités doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents.

Si un traitement médical vous a été prescrit, assurez-vous de pouvoir le suivre durant le voyage.

Un client qui ne pourrait pas participer à son voyage, faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

10. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir TOUR F dans les plus brefs délais par téléphone au +5491126817297 de 9h00 à 20h00 Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

11. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer TOUR F de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'agence de voyages informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par TOUR F du fait de la cession du contrat.

12. Responsabilités

L'agence de voyages est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

TOUR F ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 6.4 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe TOUR F, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. TOUR F ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat, TOUR F remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l'agence de voyages ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

13. Assurance

Lors de votre réservation, l'agence de voyage ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

14. Protection des données personnelles

TOUR F est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à infotourf@gmail.com, soit par courrier à TOUR F, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de TOUR F et e-mail du responsable du traitement des données personnelles infotourf@gmail.com Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

15. Propriété intellectuelle / photos / illustrations

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l'extraction répétée et systématique d'éléments protégés ou non du site www.tourf.com.ar causant un préjudice quelconque à TOUR F ou à l'un de ses prestataires ou fournisseurs.

16. Archivage du contrat

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d'un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par TOUR F pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

TOUR F archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

17. Aptitude au voyage

Les excursions et séjours organisés par TOUR F sont ouverts à tous. Néanmoins, vu la situation géographique, chaque participant est conscient des risques qu'il peut courir, dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, et en particulier à l'altitude. Chaque participant assume donc ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité à TOUR F, aux guides ou aux différents prestataires des accidents pouvant survenir.

Dans certain cas, une partie des prestations requiert une bonne condition physique (longue marche, altitude, dénivelé...), et dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités physiques nous vous recommandons de bien vouloir contacter TOUR F pour obtenir plus d'informations sur les prestations en rapport avec votre condition physique.

Si les circonstances l'imposent, en particulier pour assurer la sécurité du client, pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, TOUR F se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que des dates et des horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide/accompagnateur. TOUR F ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale ou d'une tierce personne. Il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

18. Réclamation / Litige

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à TOUR F par courriel : infotourf@gmail.com OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi TOUR F et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage (www.mtv.travel).

Si la vente s'effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du TGI de Chambéry pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

Agent de voyages TOUR F, SASU, 5 rue des Ecoles - 73160 Cognin - FRANCE

IM073190021 - Tél. +5491126817297 - SIRET 85373520700013 - TVA intracommunautaire FR76853735207

Garantie financière : APST - 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, FRANCE

RCP : HISCOX SA - 38 avenue de l'Opéra, 75002 PARIS, FRANCE