

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5** du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraignantes figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5** du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

ENVIE DE MAGHREB a souscrit auprès de la compagnie Groupama 2 avenue Borgnis Desbordes 56000 Vannes un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

## Extrait du Code du Tourisme.

### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa 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 R.211-3-1 :

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 R.211-4 :

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 R.211-5 :

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 R.211-6 :

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 R.211-7 :

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 R.211-8 :

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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

### Article R.211-9 :

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 R.211-10 :

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 R.211-11 :

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 particulières

## • 1. PRESTATIONS ET RESERVATIONS

Les éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion de nos séjours sont déterminés sur les devis/offres faites et sur les pages du site internet. Les informations touristiques sont données au titre de renseignements généraux.

Exemple : piscine à proximité, parc d'attractions....

Pour connaître les dates d'ouverture de ces établissements et obtenir des renseignements complémentaires, il est nécessaire de vous adresser à notre service réservations. ENVIE DE MAGHREB se réserve toutefois expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant sur le présent site internet.

## Réservations et règlements des séjours

Toute inscription doit obligatoirement être accompagnée du règlement d'un acompte de 30 % du montant total du séjour pour être prise en considération après la confirmation écrite par ENVIE DE MAGHREB. Le solde du voyage doit nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date du début de séjour. Si ce délai n'était pas respecté, ENVIE DE MAGHREB, ne pourrait garantir l'exécution des services. Pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant la date de début de séjour, le règlement du montant total du séjour est exigé à la prise de commande et confirmation écrite par ENVIE DE MAGHREB. Dans le cas d'un contrat de collaboration entre les parties contractants les conditions spécifiques de règlement seront fixées entre les deux parties. Les règlements doivent être effectués par virement bancaire (frais bancaires à votre charge).

## • 2. TARIFS

Les prix\* publiés pour chaque des séjours individuels ou groupes, sont établis sur les données tarifaires en cours à la date de publication (15/06/2024) ou d'établissement du contrat. Nous nous réservons le droit de les modifier, quelle que soit la date d'inscription ou de règlement, des tarifs des hôtels par ENVIE DE MAGHREB.

ENVIE DE MAGHREB se réserve le droit de les modifier en conformité avec les dispositions législatives ou réglementaires selon les modalités suivantes :

a) il sera fourni au client la justification des modifications intervenues. Dans cette éventualité celui-ci aura la possibilité d'annuler sans frais si ces modifications dépassent 10% du montant de son voyage.

b) en tout état de cause aucune augmentation ne pourra intervenir moins d'un mois avant la date du début de séjour.

\* Prix en euros • Art. 97 -

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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

## • 3. DUREE DU SEJOUR

Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et bases sur un certain nombre de nuitées (et non de journées). De ce fait, si en raison de modifications d'horaires d'arrivée ou retour imposés pas les compagnies aériennes ou maritimes, si la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucune indemnité ne pourra avoir lieu à quel titre que ce soit.

## • 4. HOTELS - LOGEMENT

Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique (normes locales) correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil. Pour des raisons d'économie d'énergie prévue par la loi, l'air conditionné ne fonctionne en général que quelques mois, à heures précises, malgré le supplément demandé par certains hôteliers. Les chambres triples sont des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un lit, généralement lit d'appoint réduisant l'espace de la chambre. Bien qu'un supplément soit demandé pour une chambre individuelle, elles sont en général moins bien situées.

Les règlements de l'hôtellerie internationale veulent que les participants libèrent leur chambre avant 12h00 (midi), le jour du départ, quelle que soit l'heure du départ. De même, pour l'arrivée, les chambres sont attribuées à partir de 14h00, quelle que soit l'heure d'arrivée.

## • 5. VOUCHERS – CARNET DE VOYAGES

Les vouchers ou le carnet de voyages seront remis si et seulement si la totalité du voyage est entièrement soldée avant la date du début de séjour. L'agent de voyage ou le tour opérateur remet à son client un carnet de voyage pris également en considération par ENVIE DE MAGHREB.

## • 6. FRAIS DE DOSSIER

Pour demande spécifique donne lieu à la perception par ENVIE DE MAGHREB de frais de dossier. Montant à préciser selon la demande et après accord entre les deux parties contractantes.

## • 7. RESPONSABILITE

ENVIE DE MAGHREB est responsable de la bonne exécution de toutes obligations résultant du contrat.

Toutefois, pour l'exécution de nos séjours, nous faisons appel à différents prestataires de services. Nous ne saurions être confondus avec ces prestataires qui conservent, en tout état de cause à l'égard de tout voyageur, les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation ou des conventions instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilité. En ce qui concerne particulièrement les grèves, manifestations, guerres et les retards dus à des raisons techniques ou aux conditions atmosphériques, nous ne saurions être tenus pour responsables des conséquences et des frais qu'entraîne l'annulation totale ou partielle des services hôteliers.

Dans l'hypothèse où votre voyage aérien se fait sur un vol régulier, les compagnies aériennes transporteurs nous demandent d'inscrire la communication suivante : "L'organisateur de ce tour précise que les Compagnies Aériennes ne seront pas considérées comme responsables lorsque les plaintes éventuelles seront provoquées par des incidents qui n'auront pas pour cause une irrégularité dans le transport aérien. Le terme d'irrégularité couvre aussi bien l'annulation du vol, le retard, que les modifications d'horaires". Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie ou par celles du règlement n°261/2004 du parlement et du conseil européen du 11 février 2004 (JOUE 17/02/2004). Il est par ailleurs précisé que les prestations non délivrées par ENVIE DE MAGHREB au cours du séjour relève de la responsabilité exclusive des prestataires extérieurs en charge de leur organisation.

## • 8. PERTES, VOLS, DÉGRADATIONS

Les séjours vendus entre dans le cadre de la responsabilité des hôteliers. En conséquence, notre responsabilité ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels dans les établissements vendus.

## • 9. ASSURANCES OPTIONNELLES

ENVIE DE MAGHREB, peut vous proposer des assurances, n'hésitez pas à nous interroger. Notre client est libre de proposer les prestations de leurs propres compagnies d'assurances. Nous vous recommandons d'en souscrire une couvrant certains risques particuliers comme l'Annulation, les Bagages, l'Interruption de voyage ou séjour, l'Assistance et le Rapatriement.

## • 10. MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute modification de la commande initiale à plus de 30 jours avant la date du début de séjour entraîne 10 € de frais par personne, pour les séjours. Toute modification de la commande initiale à moins de 30 jours avant la date d'arrivée sera considérée, sauf accord préalable entre les parties contractantes comme une annulation et entraînera les frais d'annulation. Tout report de date est considéré comme une annulation.

Prestation(s) non utilisé(e) : Le client ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement de son voyage ou de son séjour sur place. Le renoncement d'un client à des prestations incluses dans le forfait du présent voyage ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une indemnité ou d'un remboursement, de même si le client abrégé, interrompt ou modifie son voyage pour quelque cause que ce soit. Toutes prestations modifiées, non acceptées par le bureau de représentation d'ENVIE DE MAGHREB, restent entièrement à la charge du client sans qu'il puisse prétendre en obtenir le remboursement.

## • 11. ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Pour toute annulation du fait du client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des frais d'annulation, taxes aéroport et frais de dossier) en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ, indiqués ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant la date du début de séjour : 25% du montant total du voyage + frais de dossier (non remboursable par l'assurance), avec un minimum de 50 euros par personne.
- Entre 29 à 21 jours avant la date du début de séjour : 50% du montant total du voyage + frais de dossier (non remboursable par l'assurance).
- Entre 20 et 8 jours avant la date du début de séjour : 35% du montant total du voyage + frais de dossier (non remboursable par l'assurance).
- De 7 jours au départ : 100% du montant total du voyage.

La plupart des billets d'avion à prix avantageux, ainsi que les Low Cost, ont des conditions de modification ou d'annulation extrêmement strictes (non modifiable, non remboursable).

En cas de non-utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroport » afférentes à celui-ci.

Frais de visa : en aucun cas remboursables.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...). Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client pour quelque raison que ce soit ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement.

ENVIE DE MAGHREB ne peut être tenu pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers

## • 12. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE ENVIE DE MAGHREB

En cas d'annulation du fait de ENVIE DE MAGHREB, vous obtiendrez le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si

l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure, pour des raisons de sécurité ou pour insuffisance de participants. En revanche ENVIE DE MAGHREB s'engage à ne pas annuler de voyage pour nombre insuffisant de participants moins 25 jours avant l'arrivée.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou à un cas de force majeure, nous vous en informerons aussitôt. Vous disposerez alors de la faculté soit de renoncer au voyage et/ou au séjour soit d'accepter la modification que nous vous proposerons. Vous devrez alors nous faire connaître votre choix sous 72 heures par écrit.

## • 13. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Nous vous conseillons de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage.

Le client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer dans le pays du séjour faute de présenter les documents exigés (pièce d'identité, passeport, visas, certificats de vaccinations...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement, ces précautions relevant de sa seule responsabilité. Concernant la couverture sociale, nous conseillons vivement à nos clients de se renseigner avant leur arrivée auprès de leur Caisse de Sécurité Sociale.

**Visa** : ENVIE DE MAGHREB fournira les éléments nécessaires pour l'obtention du visa, un délai de 1 (un) mois avant le départ est nécessaire.

## • 14. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation devra être faite sous 24 heures auprès du bureau de représentation d'ENVIE DE MAGHREB, si une réponse favorable n'était pas apporté sur place, le client devra effectuer une réclamation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception sous un délai d'un mois suivant la fin des prestations, accompagnée de toute pièces justificatives. (Tout dossier incomplet ou envoyé au-delà du délai d'un mois ne sera pas pris en compte).

Pour les éventuels problèmes sur place, le client doit contacter le bureau de représentation d'ENVIE DE MAGHREB, seul habilité à résoudre les problèmes afin que sa réclamation soit prise en considération. Surplace, si le client désire modifier ses prestations, il doit obligatoirement avoir l'accord du bureau de représentation d'ENVIE DE MAGHREB, si non, tous les frais occasionnés par cette modification ne pourraient être reconnus par ENVIE DE MAGHREB.

Aucun remboursement ne sera effectué si le problème n'a pas été signalé durant le séjour. Si le client surplace désire modifier son programme et que cela entraîne des frais supplémentaires pour réaliser ses demandes, le règlement se fera directement auprès du bureau de représentation d'ENVIE DE MAGHREB.

Bon pour accord :

Le .... /.... /....

