

Conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente régissent les ventes de voyages et de prestations touristiques (« les Prestations ») conclues entre tout client (« le Client ») et le site www.budva.fr (« Budva.fr»). Elles font partie intégrante du contrat de vente.

I. Extraits du Code du tourisme

• **Article R. 211-3**

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

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

• **Article 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 retenu

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 de vente

1. CONTRAT ET ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

1.1 En signant le bulletin d'inscription ou tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'intégralité des termes formant le contrat de vente, notamment les conditions générales et particulières de vente, la brochure et le bulletin d'inscription, et les accepter expressément. Le contrat est formé une fois que budva.fr a confirmé la disponibilité (ci-après le « **Contrat** »).

1.2 Les informations communiquées au Client peuvent être modifiées par écrit avant la date de l'inscription/réservation ou après celle-ci dans les conditions des présentes.

2. PRIX

2.1 Les prix figurant sur les brochures et le site Internet budva.fr sont exprimés en Euros et par personne. Ils sont établis sur la base des données économiques connues au 20 octobre 2013. Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants. Les prix doivent être systématiquement confirmés par Budva.fr avant la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation. Après celle-ci, aucune contestation du prix ne peut être prise en compte.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. En particulier, et sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- les frais de délivrance des passeports et des visas
- les frais de vaccination
- les assurances
- les excédents de bagage
- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols
- les boissons
- les excursions facultatives
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.)
- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques.

2.2 Budva.fr peut modifier, entre le jour de l'inscription/réservation et au plus tard 30 jours avant le départ, les prix à la hausse pour tenir compte des variations (Art. L. 211-12 et R. 211-8):

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré : voir récapitulatif des devises (article 15).

BUDVA.FR en informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Ces variations sont répercutées comme suit:

- pour les coûts de transport, les redevances et autres taxes, les variations sont répercutées intégralement au Client

- pour les taux de change, les variations sont répercutées au prorata et seulement sur les montants des prestations concernées.

En cas de hausse des prix supérieure à 10% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, BUDVA.FR informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception au plus tard 30 jours avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté (a) d'annuler le Contrat sans frais par courrier recommandé avec avis de réception dans un délai de 7 jours maximum suivant l'envoi de l'information ou (b) d'accepter la modification de prix et, de fait, du Contrat.

2.3 Conditions de règlement :

A la signature du bulletin d'inscription ou de tout autre document contractuel de l'agent de voyage valant inscription/réservation, un acompte égal à 40% du montant total du prix du voyage est payé par le Client. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ. Pour toute commande effectuée moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement de l'intégralité du prix du voyage est exigé.

Les paiements sont effectués par tous moyens et sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds.

Les dispositions de l'article 2.3 ne sont pas applicables à aux ventes spécifiques, spéciales, promotionnelles ou privées.

3. TRANSPORT AERIEN

3.1 Dans les hypothèses de réservation et vente de vols secs, la délivrance de titre de transport s'effectue sous la seule responsabilité du transporteur, BUDVA.FR n'agissant qu'en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le Client (Art. L. 211-7). La responsabilité de BUDVA.FR ne saurait se substituer à celle des transporteurs assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages.

3.2 Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendamment de la volonté de BUDVA.FR. BUDVA.FR ne peut être tenue responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires résultant d'événements extérieurs tels que les cas de force majeure et le fait d'un tiers étranger à la fourniture de prestations prévues au Contrat, et le Client ne peut prétendre à une quelconque indemnisation de ce fait. BUDVA.FR attire l'attention du Client sur le fait que le type d'appareil n'est communiqué qu'à titre indicatif et peut être modifié de façon discrétionnaire par la Compagnie aérienne.

Selon les disponibilités, BUDVA.FR propose au Client des pré-acheminements et/ou des post-acheminements en avion de province pour les aéroports de Paris. Ces vols sont proposés à des tarifs préférentiels et ne sont ni modifiables, ni échangeables, ni remboursables. Tous frais ou rachat de billet dus à des retards aériens lors des pré-acheminements et/ou des post-acheminements, résultant de causes indépendantes de la volonté de BUDVA.FR, sont à la charge du Client.

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement est annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer le transport par tout autre moyen. BUDVA.FR décline toute responsabilité en cas de retard et/ou d'annulation des pré-acheminements ou post-acheminements réservés directement par le Client.

BUDVA.FR conseille au Client de prévoir des temps de connexion suffisants pour ses correspondances et d'éviter de prendre tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

La mention « vol direct » signifie sans changement d'avion, mais n'écarte pas la possibilité d'un ou plusieurs arrêts effectués au cours du voyage par ce même avion.

La responsabilité du transporteur est régie par les conditions énoncées sur le billet du Client et par les dispositions résultant de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

3.3 BUDVA.FR informe le Client, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur contractuel et, le cas échéant, du transporteur susceptible de réaliser le ou les transports considérés (Art. R. 211-15 - R. 211-18).

L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée au Client dès qu'elle est connue, au plus tard à la date du Contrat pour les vols réguliers et au plus tard 8 jours avant la date de départ ou à la date du Contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le début du voyage pour les vols charters.

Toute modification d'identité du transporteur aérien effectif intervenant après la conclusion du contrat de transport sera répercutée au Client par le transporteur contractuel ou par BUDVA.FR dès qu'elle en a connaissance et, au plus tard, lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance.

Le Client est informé que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code («code share») qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

4. DUREE DE SEJOUR – HÔTELLERIE

La durée inclut le jour de la convocation à l'aéroport de départ et le jour du retour même tôt le matin. Les prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées).

Les usages en matière d'hôtellerie internationale prévoient généralement que les chambres sont libérées à 12 heures et occupées à partir de 14 heures. Une mise à disposition en dehors de ces horaires peut générer un paiement non compris dans notre tarification.

Au Montenegro, la chambre triple, quand elle existe, est généralement une chambre double + lit d'appoint.

5. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE D'BUDVA.FR

5.1 BUDVA.FR a la faculté de modifier, d'annuler les prestations ou de les remplacer par des prestations de substitution (Articles R. 211-9 à R. 211-13). Des conditions de sécurité non satisfaisantes sont notamment de nature à contraindre BUDVA.FR à modifier ou à annuler tout ou partie des prestations.

5.2 Le Client doit communiquer sa réponse à une proposition de modification ou de substitution dans les délais suivants. Proposition faite plus de 30 jours avant le départ: délai de réponse de 7 jours - Proposition faite de 30 à 15 jours du départ: délai de réponse de 4 jours - Proposition faite à 14 jours ou moins du départ: délai de réponse de 2 jours. A défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé opter pour l'annulation du Contrat.

5.3 Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients peut entraîner l'annulation du voyage par BUDVA.FR, sans indemnité ni pénalité et contre remboursement des sommes versées, le Contrat étant réputé n'avoir jamais existé. BUDVA.FR en informe les participants restants par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 21 jours avant le départ. Le cas échéant, BUDVA.FR pourra néanmoins proposer aux participants restants de maintenir leur

voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants.

5.4 BUDVA.FR peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 30 jours avant la date du départ.

6. MODIFICATION ET ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

6.1 Toute demande d'annulation du Contrat doit être adressée à BUDVA.FR par lettre recommandée avec avis de réception. L'annulation intervient à la date de réception de la lettre.

6.2 Le Client reconnaît être informé que les prestations ne sont pas soumises à l'application du droit de rétraction en cas de vente à distance (Art. L. 121-20-4 du Code de la consommation).

6.3 Sont considérés comme des annulations, les demandes du Client de modification de la ville de départ, la destination, l'hôtel, les prestations.

Il en est de même du défaut d'enregistrement au lieu de départ et du défaut de paiement par le Client de l'intégralité du prix des prestations au plus tard 30 jours avant le départ.

6.4 Sauf indication contraire convenue par écrit lors de l'inscription/réservation, toute annulation entraîne le paiement des frais suivants: voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

Le Client peut souscrire des contrats d'assurance susceptibles de couvrir les conséquences financières de l'annulation du Contrat

6.5 Sauf indication contraire convenue par écrit dans le Contrat, toute demande du Client de modification ou correction des noms, prénoms et/ou titres de civilité pourra intervenir avant la date de départ moyennant le règlement des frais suivants : voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous.

6.6 Nonobstant la disposition précédente, en cas de non-respect par BUDVA.FR de son obligation d'information prévue à l'article 3.3 ci-dessus, le Client a la faculté de résilier le Contrat et de demander le remboursement des sommes versées sans qu'aucun frais ou pénalité puisse être mis à sa charge (Art. R. 211-4-13e).

6.7 Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement, ni indemnité.

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant ces événements, il devra se conformer aux modalités définies dans la police d'assurance qui lui aura été remise.

7. CESSION

Le Client peut céder le Contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers (Art. R. 211-7 et L. 211-11) à condition d'en informer BUDVA.FR par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard dans les 7 jours précédant le départ et d'acquitter les frais suivants : voir tableau récapitulatif des frais ci-dessous. De plus, le Client cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis d'BUDVA.FR, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

8. ASSURANCES

8.1 Assistance.

Aucune assurance ni assistance rapatriement n'est incluse dans le prix de nos voyages. Nous recommandons vivement à nos clients de souscrire l'assurance optionnelle présentée ci-dessous si elle est disponible.

8.2 Assurances optionnelles

Le Client a la faculté de souscrire les polices d'assurances suivantes si elles sont disponibles. Important : ces assurances doivent obligatoirement être souscrites le jour de l'inscription.

- **Formule « Multirisque »** (4 % du prix du voyage plafonné à 110€par personne) qui vous couvre:
 - avant le voyage: annulation jusqu'à 6000€par personne
 - pendant le voyage:
 - les frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger jusqu'à 100000€
 - le rapatriement médical et celui des membres de la famille assurés
 - le billet A/R pour un membre de votre famille en cas d'hospitalisation de plus de 7 jours ou 48 h pour un enfant mineur
 - les frais de secours et de recherche
 - la prise en charge du rapatriement du corps en cas de décès, les frais funéraires nécessaires à son transport et le retour des membres de la famille assurés
 - l'assistance juridique et avance sur caution pénale
 - le retour anticipé en cas de maladie grave ou décès d'un membre de la famille ou dommages à la résidence
 - en cas de retard d'avion de + de 6h (à l'aller et/ou au retour): remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, de transfert et de la première nuit d'hôtel à hauteur de 100€par personne
 - en cas de vol manqué à l'aller pour n'importe quel évènement aléatoire (retard de votre post acheminement, panne de votre véhicule...): remboursement de l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, pour un départ dans les 24 heures (l'indemnité ne pouvant dépasser la moitié du prix du billet initial)
 - le dommage aux bagages
 - l'interruption de séjour
 - après le voyage: assistance complémentaire: suite à votre rapatriement nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires tels que la livraison des repas et courses ménagères, garde malade, garde d'enfants, garde des animaux domestiques, ...
- **Formule « Bagages Sérénité »** (5€par personne): indemnisation en cas de vol des effets personnels, dommages du matériel de sport et de loisir.
- **Formule « Option départ différé »** (15€par personne) en complément de la formule Multirisque:

Indemnisation et assistance en cas d'impossibilité de départ et/ou retour consécutive à un cas de force majeure: tempête, ouragan, cyclone, tremblement de terre, tsunami, glissement de terrain, acte de terrorisme, émeute et/ou mouvement populaire, catastrophe écologique, grève soudaine sans annonce préalable:

- remboursement des frais d'annulation, des frais de report à hauteur de 2500€ des prestations terrestres réservées par ailleurs en complément (dans la limite de 2000€)
- en cas de correspondance manquée: remboursement des frais supplémentaires de transport dans la limite de 2000€par personne
- participation aux frais supplémentaires en cas de prolongation du séjour: hébergement: 150€/jour/personne pendant 5 jours, frais divers pour biens de nécessité de 50€/jour/personne
- organisation et prise en charge des frais de réacheminement dans la limite de 500€par personne jusqu'à la destination finale prévue au contrat de vente.

8.3 Ce résumé n'a pas de valeur contractuelle.

9. RESPONSABILITE CIVILE

BUDVA.FR a souscrit une assurance au titre de sa responsabilité civile professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs. (En cours)

10. RECLAMATION

10.1 L'inexécution ou la mauvaise exécution d'une prestation doit être immédiatement signalée par le Client aux accompagnateurs de voyage ou au personnel de réception local. Toute réclamation doit en outre être adressée à BUDVA.FR par lettre recommandée avec avis de réception. Après avoir saisi le service Clients de BUDVA.FR, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site :www.mtv.travel.

10.2 Les prestations ou services souscrits par le Client avec des tiers en dehors du Contrat constituent des contrats autonomes et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de BUDVA.FR ni donner lieu à remboursement ou indemnité de sa part.

10.3 BUDVA.FR ne peut être tenue responsable de la non-exécution de tout ou partie de ses obligations qui serait imputable au Client, ou à un cas de force majeure ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger au Contrat, et ne sera redevable d'aucune indemnité de quelque nature que ce soit à ce titre.

11. FORMALITES

11.1 Les formalités indiquées sur les descriptifs du voyage concernent les seuls ressortissants français et ceux de l'Union Européenne et de l'Espace Economique Européen à la date d'édition de ces documents. Compte-tenu des modifications règlementaires susceptibles d'intervenir, **il est vivement recommandé au Client de vérifier l'exactitude des informations requises pour ces formalités avant son départ.** Les autres ressortissants

doivent impérativement se renseigner auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination concernant les formalités particulières qui les concernent.

11.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom. Pour les mineurs accompagnés, l'adulte accompagnant doit se munir du livret de famille et/ou, selon le cas de l'autorisation de sortie du territoire donnée par la ou les personne(s) investie(s) de l'autorité parentale.

11.3 Le Client doit être:

- en possession des documents d'identité précisés sur les brochures et le site Internet de BUDVA.FR et de tout autre document nécessaire à son voyage

- à jour des vaccinations requises sur les brochures et le site Internet de BUDVA.FR.

BUDVA.FR ne peut en aucun cas être tenue responsable:

- de l'inobservation par le Client des formalités ainsi requises et des conséquences pouvant en résulter

- du défaut de présentation par le Client des documents d'identité et/ou sanitaires en cours de validité nécessaires à son voyage.

12. DOCUMENTS DE VOYAGE

12.1 Les documents de voyage sont adressés au Client par courrier ou par email au plus tard la veille du départ. Les heures de départ et d'arrivée lui sont communiquées en temps voulu avant le départ.

12.2 BUDVA.FR s'engage à fournir au Client, au moins 10 jours avant la date du départ, l'ensemble des informations mentionnées à l'article R. 211-6,19° susvisé.

13. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'exécution des prestations de voyage souscrites par le Client requiert (a) la collecte par BUDVA.FR de certaines données personnelles du Client, notamment celles relatives à l'identité et au numéro de passeport de chacun des voyageurs et (b) le transfert de ces données en dehors de l'Union européenne aux prestataires et/ou aux autorités situés dans les pays de destination du Client.

La collecte et le transfert de ces informations sont nécessaires à l'exécution des prestations. Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant sur simple demande écrite à l'adresse suivante: contact@budva.fr

14. LOI APPLICABLE

Le Contrat et ses suites sont soumis à la loi française.

15. RECAPITULATIF DES DEVICES

Le prix est fonction de vols internationaux achetés en Euros et de prestations terrestres et de vols domestiques achetés en devises, variables selon les destinations.

RECAPITULATIF DES FRAIS

Les frais ci-dessous ne s'appliquent pas aux ventes privées (qui bénéficient de conditions particulières de vente spécifiques, communiquées au moment de la vente)

* Frais d'annulation (1):

Plus de 30 jours avant le départ = 200 €par personne - De 30 à 21 jours = 25% du montant du voyage, d'un minimum de 200€- De 20 à 8 jours = 50% du montant du voyage, d'un minimum de 200€- De 7 à 2 jours = 75% du montant du voyage, d'un minimum de 200€- Moins de 2 jours = 100% du montant du voyage

* Frais de cession (2):

Jusqu'à 7 jours du départ = 200 €par personne - Moins de 7 jours avant le départ = frais d'annulation (voir ci-dessus)

* Frais de changement de titre, nom et prénoms auprès des compagnies aériennes (2):

Jusqu'à 7 jours du départ = 200 €par personne - Moins de 7 jours avant le départ = frais d'annulation (voir ci-dessus). Nota bene: les erreurs de noms et/ou d'orthographe des noms sont considérées par la plupart des compagnies aériennes comme un changement de nom et sont soumis aux mêmes conditions

(1) auxquels s'ajouteraient les frais des cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) liés à certains transporteurs, hôtels et/ou autres prestataires dont les systèmes de réservation et/ou les programmes imposent des conditions plus restrictives en cas d'annulation, lesquelles sont susceptibles d'être répercutées au Client

(2) hors cas particuliers (signalés à l'inscription/réservation) de certaines compagnies imposant des conditions plus restrictives (interdiction des cessions de contrat et des changements de noms, prénoms et titre)