CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE

1. INSCRIPTION ET REGLEMENT
2. PRIX/ PAIEMENT
3. APTITUDE DU CLIENT
4. CESSION – MODIFICATION – ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT
5. CESSION – MODIFICATION – ANNULATION A L'INITIATIVE DU VOYAGISTE
6. FORMALITES
7. TRANSPORT
8. PRESTATIONS
9. RESPONSABILITE
10. APRES-VENTE
11. PHOTOS ET ILLUSTRATIONS
12. DROIT APPLICABLE
13. ASSURANCES
14. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET INFORMATIQUE

Monagence.com, SARL RF Distribution est une société à responsabilité limitée au capital de 100 000 € dont le siège social est situé 2 rue du nouveau Bercy, 94220 CHARENTON LE PONT, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro 512 644 089.

Immatriculation Atout France : IM094120019
Licence : LI 075 96 0294
Responsabilité Civile Professionnelle des Agences de Voyages : AL813861
Garantie Financière : APST – 15 av Carnot 75017 Paris

Les conditions de vente qui suivent définissent les modalités d'achat des prestations de voyage proposées par RF Distribution et constituent de fait, certaines des informations préalables et contractuelles édictées par les articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme. Les présentes conditions, sont portées à la connaissance du client avant toute souscription.
En contractant, le client reconnait alors expressément, en avoir pris connaissance avant d'avoir effectué sa réservation et déclare en accepter, sans réserve, tous les termes.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.
Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. RF Distribution sont entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.
En outre, comme l'exige la loi, RF Distribution dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant

- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. RF Distribution a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme au 15, Avenue Carnot 75017 PARIS – TEL : 01 444 09 25 35 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de RF Distribution.

- Site internet sur lequel cette directive (UE) 2015/2302 peut être consultée **ici.**

1- INSCRIPTION ET REGLEMENT

1-1 Conditions de souscription

En souscrivant à une prestation de voyage auprès de RF Distribution, le client reconnait avoir 18 ans révolus minimum et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle. En sus de consentir expressément au traitement de ses propres données personnelles dans le cadre du contrat, il garantit représenter l'ensemble des personnes inscrites au voyage et disposer du pouvoir nécessaire pour l'inscription du ou des mineur(s). Il atteste de la véracité et de l'exactitude des informations fournies pour l'ensemble des participants, nécessaires à la validation et à la bonne exécution du contrat. Il confirme en outre, détenir leur consentement pour la communication et le traitement de leurs données personnelles par RF Distribution. Il appartient au client de signaler à RF Distribution tout élément le concernant à la réservation (âge pour les enfants, PMR, maladie, grossesse ...) et pouvant affecter le bon déroulement du séjour. Sa souscription implique son acceptation et celles des autres participants au dossier, sans réserve, aux dispositions des présentes conditions de vente dont il reconnait avoir pris connaissance avant validation de sa réservation. Ces dernières font partie intégrante du contrat et constituent une part de l'information préalable édictée aux articles R211-4 et R211-6 du code du tourisme.

1-2 Le prix contractuel

Le prix contractuel est celui qui sera confirmé au moment de la souscription et il ne pourra faire l'objet d'aucune contestation. Le client devra en effet, s'assurer avant toute confirmation de réservation, que le prix annoncé lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte une fois la réservation validée. Les tarifs annoncés par RF Distribution comprennent les prestations strictement mentionnées dans le descriptif et, sauf mention contraire dans ledit descriptif, ne sont jamais compris : les frais de formalités administratives, de douane et de santé, les repas à bord de l'avion, lors des escales et/ou en cours de transit, les frais de porteurs et pourboires, les excursions facultatives, les boissons au repas (sauf indication contraire), les dépenses à caractère personnel, les communications sur place (téléphone, wifi etc…), les assurances (annulation, bagages, assistance etc…), les taxes de sortie et de séjour à régler sur place pour certains pays. Les enfants des moins de 2 ans paient 10% du forfait adulte. De fait, durant le transport aérien, ils voyagent sur les genoux de leurs parents car ils n'ont pas de siège attribué, ni de franchise bagage. Les enfants de 12 ans et plus, sont facturés au tarif adulte et doivent impérativement partagés la chambre d'une personne majeure.

1-3 Règlement

La réservation est réputée formée à réception du paiement intégral du séjour. Les documents de voyage ne seront délivrés par RF Distribution qu'à cette condition. Le client peut toutefois régler, à son inscription, un acompte de 40% du montant total du voyage et le solde 45 jours avant le départ ; Pour les réservations effectuées à moins de 45 jours du départ, le montant total est exigé dès l'inscription. Les chèques sont acceptés jusqu'à 60 jours du départ. Les chèques vacances sont acceptés jusqu'à 45 jours du départ A défaut d'avoir versé le prix dans les conditions mentionnées ci-dessus et sans relance de la part de RF Distribution, le client sera considéré comme ayant annulé sa réservation et sera redevable des frais d'annulation fixés à l'article 4. Les sommes versées par le client au moment de la réservation constitueront alors une avance sur le règlement dû. Tout retard de paiement entrainera la facturation d'intérêt légaux.
Au moment du règlement de l'acompte, le client autorise Monagence.com à conserver les coordonnées de sa carte bancaire afin de dupliquer les coordonnées au moment du règlement du solde de son dossier.

1-4 Droit de rétraction

Droit de rétraction : Le Client est informé qu'en application de l'article L221-28 du code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées par Monagence.com sur le Site n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

1-5 Documents de voyages

Les documents de voyages seront adressés par courriel entre 15 jour et 3 jours du départ et sous réserve que RF Distribution ait perçu l'intégralité du paiement. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés. Le client est donc invité à consulter la boite mail qu'il a communiqué à l'agence de voyages. A défaut d'informations dans les 48 heures précédente départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester à l'adresse : resa@monagence.com .Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés le cas échéant sur la convocation (ou sur tout autre document remis en ce sens) et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités sanitaires, de douane, de police et tout évènement exceptionnel dit « irrésistible et imprévisible » comme par exemple les mouvements sociaux etc... Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement indiquée sur la convocation aéroport (ou sur tout autre document remis en ce sens)
Entrainera l'application des frais de modification ou d'annulation correspondants (cf. article 4-2-2 des présentes Conditions de vente).

2- PRIX/ PAIEMENT

2-1 Prix

Tous les prix sont affichés en Euros. Les prix des séjours proposés sur notre site sont susceptibles d'évoluer en fonction des fluctuations des paramètres économiques, tels que les coûts liés aux transports, aux hébergements et aux prestations incluses.

- Tarification et mentions : Les prix indiqués sont exprimés par personne, « à partir de », toutes taxes comprises (sauf mention contraire). Ces tarifs incluent les prestations détaillées dans les descriptifs des offres.

- Tarification en temps réel : Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

- Calcul des prix : Les prix sont calculés sur une base forfaitaire, incluant un nombre précis de nuits, mais ne garantissent pas un nombre exact de journées complètes.
En cas d'horaires de vol impliquant une arrivée tardive ou un départ matinal, les éventuelles réductions de temps sur place ne donnent droit à aucun remboursement.
La durée du séjour s'entend du jour de la convocation à l'aéroport jusqu'au jour de retour inclus.
Les tarifs sont établis en fonction des tarifs aériens appliqués par les compagnies aériennes lors de la réservation. Ces prix sont susceptibles de changer selon les dates de départ, et plans de transport sélectionné.

2-2 Révision des Prix : Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, Monagence.com se réserve le droit de modifier entre la réservation et jusqu'à 20 jours avant le départ, les prix à la hausse comme à la baisse

Pour tenir compte de variations :
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- des taux de change appliqués au séjour considéré : le cours de référence est celui du dollar américain par rapport à l'euro constaté au 30/06/2024 soit 1 EUR pour 1,0705 USD (source Banque de France) ;
- du coût du transport lié notamment au coût du carburant exprimé en dollar américain. Sa variation est alors répercutée au prorata de la part dans le calcul du prix du séjour réservé.

L'indice de référence est le Brent avec un cours du baril constaté en dollar américain au 30/06/2024, soit 82,2 USD (source INSEE) sur base 1 EUR pour 1,0705 USD (source Banque de France).

A noter : Si l'augmentation excède 8% du prix total du voyage, le client pourra annuler son voyage sans frais, sous réserve de notification par écrit de l'annulation auprès du voyagiste, au plus tard 3 jours à compter de la date de réception de l'avis de variation. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus à l'article 4 des présentes des conditions de vente

2-3 Tarifs Promotionnels /Codes de réduction :

À certaines dates , des codes de réduction ou tarifs promotionnels peuvent être proposés. Celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients ayant déjà réservé et payés en tout ou partie leur séjour. Ces derniers ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

2-4 Moyens de paiement :

Le règlement de la réservation peut être effectué à l'aide des moyens de paiement suivants :
- Cartes Visa et MasterCard françaises
- Carte American Express
- Chèques bancaires (selon conditions de réception)
- Chèques vacances (selon conditions de réception et 5% de frais)
- Chèques vacances Connect ANCV (3% de frais)
- Espèces
- Virement bancaire

2-5 Paiement en 3X/4X par carte bancaire avec notre partenaire Alma

Notre partenaire financier Alma, propose des solutions de paiement pour vos achats de biens et/ou de services, en différé, en 3 ou en 4 échéances par carte bancaire.
Ces solutions de paiement sont réservées aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité correspondant à la durée du remboursement.

- Le service de crédit d'Alma est proposé pour le règlement des achats et l'exécution du paiement, sous réserve que la personne achetant le bien ou service à travers Alma (« Acheteur ») accepte le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé.

- Des frais pourront être facturés par Alma.

- Tout refus d'octroi du paiement en plusieurs fois ou du paiement différé par Alma pourra entraîner la caducité du contrat d'achat du bien ou service (« CGV ») , sauf si l'Acheteur accepte de payer comptant le montant de l'achat.

- En cas de résiliation des CGV, le contrat de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé sera résilié de plein droit.

- En cas de rétractation de la solution de paiement en plusieurs fois ou de paiement différé utilisée pour votre paiement, les CGV seront résiliées de plein droit, sauf si vous réglez comptant le montant de votre achat par l'intermédiaire d'Alma. Si le produit vous a d'ores et déjà été expédié, vous devrez le retourner dans le délai maximum prévu aux présentes CGV. Pour plus d'informations, cliquez ici.

2-6 Le Paiement Multi -cartes :

Vous pouvez régler avec plusieurs cartes bancaires directement sur notre site Internet, lors de votre réservation en choisissant votre moyen de paiement CB (Hors AMEX)
Cochez la case « Par plusieurs cartes bancaires », dans l'interface « Choisissez votre moyen de paiement ».
Nous acceptons jusqu'à 3 cartes bancaires.
Vous pouvez également le faire par téléphone, en contactant notre Service réservation, au 01 73 32 33 23.
Ce Service est ouvert du lundi au vendredi, de 9h30h à 18h30.

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande.

2-7 Acompte et Paiement du Solde :

- Versement de l'acompte : 40 % du prix total du séjour, payable par carte bancaire française lors de la réservation.
- Paiement du solde : Le solde du prix du séjour doit être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ, à l'exception des assurances et options souscrites, qui doivent être payées lors de la réservation.

Pour toute réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de départ, le montant total du séjour est exigé au moment de la réservation.
- Retard ou absence de paiement

Si le paiement n'est pas effectué dans les délais impartis, cela sera considéré comme une annulation par le Client. Dans ce cas, des frais d'annulation s'appliqueront.

3- APTITUDE DU CLIENT

3-1 Personnes à mobilité réduite (PMR)

Le voyagiste devra être avisé, par écrit, avant toute réservation, du handicap et/ou l'incapacité d'un client et de tout besoin particulier pouvant en découler afin de pouvoir informer le client quant à l'adaptabilité ou non du voyage à sa situation. De même, le client ayant subi tout traumatisme et/ ou pathologie postérieur(e) (s) à la réservation, devra en informer le voyagiste dans un délai raisonnable avant le départ. Tous nos hôtels/ réceptifs/ transporteurs n'étant pas aptes à recevoir les PMR, une demande préalable doit être effectuée par RF Distribution auprès de ses partenaires. Les délais de réponse peuvent être relativement longs et des suppléments tarifaires peuvent être requis notamment en cas de nécessité d'un transfert privé. Toute demande d'assistance doit être formulée par écrit auprès du service transport 72h00 minimum (jours ouvrés) avant le départ. La non délivrance/ refus d'assistance de la part de la compagnie aérienne et/ ou des services aéroportuaires, ne pourra en aucun cas être imputée à RF Distribution. Le client doit s'assurer que ses formes physique et psychique lui permettront d'utiliser les prestations réservées. Il est donc vivement recommandé de consulter votre médecin avant souscription et avant votre départ. RF Distribution se réserve le droit de refuser une inscription qui lui paraîtrait inadaptée aux capacités du client.

3-2 Femmes enceintes

Le voyagiste recommande de consulter au préalable les modalités d'embarquement fixées dans les conditions générales de transport de la compagnie aérienne. Ik ne pourra être tenu pour responsable d'un refoulement de la personne enceinte par la compagnie. Également des activités, excursions, soins peuvent être fortement déconseillés aux femmes enceintes et certains prestataires se réservant le droit de leur en interdire l'accès.

3-3 Aptitude du client

Mineurs : RF Distribution ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. Si un mineur venait à être inscrit à l'insu de RF Distribution, aucun remboursement, ni prise en charge ne seront acceptés. De même, un ou plusieurs mineur(s) ne peu(vent) loger seul(s) dans une chambre ou unité d'hébergement et ce, même si ils sont facturés au tarif d'un adulte (enfant de plus de 12 ans). Il(s) devra(ont) donc impérativement partager la chambre ou unité d'hébergement avec un client majeur. Les hôtels identifiés sur nos supports comme « adult only » sont dédiés aux adultes uniquement. Si malgré cette notification, le client venait à inscrire un mineur, la responsabilité de RF Distribution ne saurait être engagée et aucun remboursement de la prestation ou d'éventuels frais ne serait accordé.

3-4 La sécurité des Passagers

La sécurité de tous les Passagers est d'importance capitale pour RF Distribution. C'est pourquoi le Passager déclare qu'il est médicalement, physiquement et psychiquement apte à effectuer le voyage choisi et que sa conduite ou son état n'affectera pas la sécurité ou le confort de l'avion ou de l'hôtel, ni de celui des autres Passagers. Le Passager présentant une incapacité physique ou psychique, une incapacité ou restriction de mobilité, étant atteints d'une maladie nécessitant un traitement ou une assistance médicale et les femmes enceintes, doivent impérativement en informer la société RF Distribution se réserve le droit de refuser de fournir un voyage à un client, pour des raisons objectives et non-discriminatoires, si celui-ci ne s'avère pas apte à y participer. A cette fin, le Passager doit, le cas échéant et au moment de la réservation, fournir le plus de détails possibles relativement à son état de santé physique et / ou mental, de sorte que RF Distribution et l'ensemble de ses partenaires puissent examiner leur obligation de façon sûre ou faisable d'un point de vue opérationnel, en prenant en compte toute question relative aux différentes infrastructures

4- CESSION – MODIFICATION – ANNULATION A L’INITIATIVE DU CLIENT

Conformément à l’article L 121-21-8 du code de la consommation, le droit à la rétractation n’est pas applicable aux forfaits touristiques. Aussi, RF Distribution recommande vivement aux voyageurs de souscrire à l’une des assurances proposées par ses soins afin d’être éventuellement couvert en cas d’annulation, de besoin d’assistance, d’interruption de séjour.

4-1 La cession

Le voyageur peut, jusqu’à sept jours avant le départ céder son contrat à une autre personne (le cessionnaire) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou séjour. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde ainsi que des frais et/ou coûts supplémentaires
Occasionnés par cette cession. Le client devra en aviser RF Distribution par écrit à l’adresse : resa@monagence.com. RF Distribution facturera en sus des frais de gestion de dossier de :
- **150 € par cession pour les dossiers**

4-2 Modification/ Annulation

Toute modification ou annulation de réservation devra être notifiée par le client, par écrit, à RF Distribution, par courrier recommandé avec accusé réception ou par e-mail à l’adresse resa@monagence.com. Seule la date du cachet de la poste ou la date de réception du mail sera retenue pour l’application du barème de frais d’annulation. Conformément à l’article L211-14 du code de tourisme, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le jour du départ, moyennant le paiement des frais d’annulation standards mentionnés ci-dessous, selon le voyage réservé. L’annulation d’une ou plusieurs personnes inscrites sur le même dossier pourra occasionner par les passagers restant, la facturation d’éventuels suppléments (ex : chambre individuelle) et : ou la suppression de réduction accordées avant l’annulation.

Les frais de gestion de dossier et d’assurances ne sont jamais remboursables.

Les frais mentionnés ci-dessous s’entendent par personne, hors assurances et sur le montant TTC du voyage.

Le montant des frais d’annulation ne pourra excéder le montant total du dossier.

L’annulation de votre commande pour quelle que raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevable auprès de la société Monagence.com.

L’annulation auprès de nos fournisseurs (compagnies aériennes, tours opérateurs, hôteliers, …etc.) entraîne des frais qui vous sont refacturés en fonction des barèmes d’annulation ci-après.

Pour vous éviter tout risque de perte financière, nous vous conseillons vivement de contracter une assurance annulation auprès de notre partenaire la compagnie d’assurance.

En règle générale les modifications substantielles (comme par exemple les changements de nom du titulaire du voyage ou des éventuels accompagnants, les changements de date, de destination, d’hébergement, ou de mode de transport, cette liste n’étant pas exhaustive) et imputables au client sont traitées comme une annulation suivie d’une nouvelle commande, entraînant les frais d’annulation en vigueur.

En revanche, les modifications non substantielles imputables au client et pouvant être traitées sans annulation, ne feront l’objet que d’une modification du contrat et de l’application éventuelle d’un supplément.

En cas d’annulation pour quelle que cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d’ores et déjà engagés par vous (délivrance des visas, autres documents de voyage, frais de vaccination…) ne peuvent faire l’objet d’un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.
Toute annulation doit nous être signifiée par écrit (courrier fax ou e-mail) dès que vous êtes avisé de la nécessité d’annuler votre voyage.

Lorsque vous avez souscrit une assurance annulation, nous vous rappelons qu’il vous appartient d’informer directement l’assureur de l’annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat figurant sur ce site.

Attention, aucune demande d’annulation ne sera prise en compte le jour du départ. Le client sera considéré comme absent à l’enregistrement et à l’embarquement. Il perdra alors l’intégralité du voyage.

En cas d’annulation ou de non-embarquement sur le vol, le passager pourra prétendre au remboursement de certaines taxes aéroportuaires et redevances dont l’exigibilité est liée à l’embarquement effectif du passager. Le passager devra en faire la demande écrite, par courrier postal auprès de Monagence.com – 2 rue du nouveau Bercy – 94220 CHARENTON LE PONT. Le remboursement interviendra au plus tard 45 jours à compter de la date de réception de la demande. Les frais de dossier, gestion et d’assurances ne sont jamais remboursables.

Toute demande de modification de date, de destination, de ville de départ est considérée comme une annulation. Il conviendra donc de se référer au barème de frais d’annulation ci-dessus pour ce type de requête.

Barème d’annulation

Les frais d’annulation sont calculés en jours ouvrables et varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous est le maximum applicable. En pratique les frais seront souvent inférieurs.

a) Pour les packages (forfait avion sur vols charters ou sur contingents + transfert + séjour hôtelier) et les séjours en hébergement seul :
- Plus de 62 jours avant le départ : 30 % du dossier avec un minimum de 150 euros par personne
- De 61 à 31 jours avant le départ : 50 % du dossier avec un minimum de 200 euros par personne
- De 30 à 9 jours avant le départ : 75 % du montant du dossier
- Moins de 8 jours du départ : 100 % du montant du dossier.

Non présentation ou présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous : 100 % du montant du dossier.

b) Pour les voyages, séjours et circuits comprenant un transport sur un vol régulier : 100 % du prix du voyage.

c) Pour les voyages, séjours et circuits notifiés dans le descriptif comme des « promotions », ou des « offres spéciales » (Cela inclut les offres 1eres minutes/ Soyez Marmalin de Marmara ; et les offres « réservez tôt », « exclusivités web » de Look Voyages) 100 % du prix du voyage.

d) Pour les locations de voitures :

- - A + 30 jours avant le départ : 10 % du montant TTC de la prestation
- - Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant TTC de la prestation
- - Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant TTC de la prestation
- - Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant TTC de la prestation
- - A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant TTC de la prestation

e) Pour les Vols secs + Hôtels : Vol affrété ; package/forfait avant émission du titre de transport (Attention cela ne concerne pas les packages séjours : vols+hôtel+pension+transport, etc..)

- - A + 30 jours avant le départ 10 % du montant total* : + 30 euros de frais de traitement par passager
- - Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
- - Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
- - Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
- - A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC** Package/forfaits après émission du titre de transport ; vol affrété tarif "extra-light"
- - jusqu’à 2 jours avant le départ : 90 % du montant total* + 30 euros de frais de traitement par passager
- - A - 2 jours avant le départ : 100 % du montant total TTC**

f) Pour les croisières intégrées dans l’onglet « croisières » du site de Monagence.com, se référer aux conditions générales de ventes de la page (Bug) Pour les croisières incluses dans le reste du catalogue de Monagence.com, les conditions sont les suivantes :

- - Plus de 31 jours avant le départ : 50% du dossier
- - Entre 31 et 22 jours avant le départ : 70% du dossier
- - Entre 21 et 16 jours avant le départ : 80% du dossier
- - Moins de 15 jours : 100% du dossier

Dans tous les cas, les frais de modification ou d’annulation ne peuvent pas dépasser le prix du voyage. Ces montants seront augmentés du prix du billet de transport lorsque celui-ci sera de type non modifiable et non annulable. Les modifications seront acceptées uniquement dans la mesure du possible. Les annulations doivent être confirmées par écrit.

Frais de modification
- Jusqu’à jours de la date de départ : 75€
- A moins de 8 jours de la date de départ : 100% de frais

5- CESSION – MODIFICATION – ANNULATION A L’INITIATIVE DU VOYAGISTE

5-1 Modification

Conformément à l’article L211-13 du code du tourisme, et en raison des aléas toujours possibles dans les voyages organisés, RF Distribution pourra être amenée à modifier certaines prestations ou services prévus au contrat. Elle tachera alors d’en aviser le client de manière claire et compréhensible, dès qu’elle en aura connaissance, par courriel (si elle dispose de l’information avant le début du voyage ou par le biais de son réceptif sur place (si l’information lui est communiquée dans des délais ne permettant pas d’informer le client avant son départ). Elle mettra tout en œuvre pour proposer au minimum, des prestations ou services de qualité identique à ceux réservés par le client. Ces modifications pourront porter sur l’hébergement contracté (délogement, travaux, classification de l’hébergement, grève du personnel hôtelier etc…), les plans de vols, les conditions d’acheminement, les étapes des circuits, les visites, les excursions souscrites dans le cadre du contrat, la location de voiture etc… Le client ne pourra prétendre à une annulation sans frais si la modification est mineure, si le caractère global du voyage reste identique à celui réservé et dès lors que RF DISTRIBUTION s’engage à en informer le voyageur de manière claire, compréhensible et sur un support durable.

5-2 Annulation

RF Distribution pourra procéder à une annulation du séjour pour les motifs suivants : Si le nombre minimum de participants auquel sa réalisation est conditionnée n’est pas atteint, 20 jours avant le début du voyage. Si des circonstances exceptionnelles et inévitables empêchent l’exécution du contrat, RF Distribution ne pourra alors être tenue pour responsable d’une annulation selon les motifs précités et aucune indemnisation ne pourra être sollicitée par le client.

6- FORMALITES

6-1 Formalités générales

Le client doit s’assurer avant toute souscription, que chaque participant (adulte, enfant, bébé) est en possession de son propre passeport ou carte nationale d’identité (CNI) en cours de validité et en bon état. Ce document sera utilisé pour réaliser le voyage envisagé. Il devra disposer également de tout autre(s) document(s) (livret de famille, visa, autorisation ESTA, AVE, test PCR, autorisation de sortie du territoire…) requis et conforme(s) aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays de destination. Les informations douanières et sanitaires données sur les supports de vente RF Distribution, s’adressent uniquement aux ressortissants français. Le client doit donc impérativement avertir RF Distribution, avant toute souscription, s’il est de nationalité étrangère afin qu’il puisse l’orienter vers le consulat/ ambassade compétent qu’il lui délivrera les informations nécessaires à la réalisation du voyage envisagé. Le client devra prendre en compte et respecter scrupuleusement toutes les formalités douanières et sanitaires en supportant les frais et s’assurer que les noms et prénoms qui figurent sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d’échange…) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d’identité, passeport, visas etc… Pour les personnes portant un nom d’usage et disposant d’un passeport biométrique, le nom à communiquer est le premier nom qui apparait sur le passeport (généralement le nom patronymique) et qui est repris dans la bande numérique en bas du passeport. Pour les clients dont la carte nationale d’identité (CNI) a été prorogée automatiquement de 5 ans, par l’État français, RF Distribution recommande vivement d’utiliser un passeport en cours de validité car cette prorogation n’est pas prise en compte par les autorités de plusieurs pays tiers. La responsabilité de RF Distribution ne pourra être engagée si le client décide malgré tout de voyager avec sa pièce d’identité dont la date de validité indiquée est dépassée et qu’il est refoulé. De même, un client qui aura été refoulé faute d’avoir présenté les documents requis (sanitaires et administratifs), ne pourra prétendre à aucun remboursement, en dehors des taxes aéroport remboursables.

6-2 Mineurs

Si un enfant voyage sans être accompagné de ses deux parents ou ne porte pas le même nom ou est accompagné par un tiers, une autorisation de sortie de territoire sera sollicitée. Il convient en conséquence de se munir du livret de famille de l’enfant, de sa pièce d’identité, de cette autorisation et de la photocopie de la pièce d’identité du détenteur de l’autorité parentale. Le formulaire CERFA N°15646*01 à télécharger : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do
Pour les enfants ayant la double nationalité (exemple : franco tunisien) et qui voyagent avec un seul des parents ou sans, le client devra se renseigner auprès de son consulat/ ambassade avant réservation.

6-3 Sécurité et risques sanitaires

il est recommandé aux clients de toujours consulter et/ou de vérifier avant et après souscription (les conditions étant susceptibles d’évoluer), la fiche pays « conseils aux voyageurs » de votre destination sur le site du MEAE www.diplomatie.gouv.fr ainsi que les sites www.action-visas.com www.pasteur.fr, https://solidarites-sante.gouv.fr/ Veillez également à vous enregistrer sur le site Ariane avant votre départ : https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/inscription/initEditionMesDonneesAuthentificationAjout.html?action=Ajout.

6.4 Monagence.com ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des sanctions et/ou amendes infligées résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, - lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. Monagence.com ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

7- TRANSPORT

7-1 Responsabilité du transporteur

Conformément aux conventions internationales et au contrat de transport, la responsabilité des compagnies aériennes est exclusivement limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages. A ce titre, chaque transporteur dispose de ses propres conditions générales de transport (transports des animaux, responsabilité, femme enceinte etc …) qu’il convient, pour le client, de prendre connaissance car elles lui sont applicables de plein droit. Ces conditions générales de transport sont consultables sur le site de la compagnie aérienne concernée. En cas de non possibilité pour le client d’accéder au site de la compagnie, il peut également solliciter l’aide du service réservation Monagence.com pour rechercher l’information souhaitée. En vertu du décret N°2014-1095 du 26/09/2014, RF Distribution peut être amenée à communiquer les données de ses clients à la compagnie aérienne, le client en est informé et ne peut s’y opposer sous peine que le contrat ne puisse être exécuté. Si le passager est informé en direct par la compagnie, d’une modification/annulation de son vol, il est tenu d’en informer aussitôt RF Distribution par écrit. Si cette modification/annulation est effectuée au gré du passager et engendre des frais, la responsabilité de RF Distribution ne pourra être engagée. Monagence.com n’est pas lui-même transporteur aérien. Il n’intervient qu’en tant qu’intermédiaire. Les conditions d’exécution du transport aérien ainsi que l’attribution des sièges à bord sont régies par la compagnie aérienne seule et non par le voyagiste qui ne pourra donc être tenu pour responsable si les clients ne sont pas placés côte à côte à bord de l’avion, si des modifications d’horaires, d’itinéraire, des changements d’aéroport, retard, annulations etc… interviennent. Les plans de vols étant fixés bien en amont du départ et conformément à l’article R211-4 du code du tourisme, RF Distribution communiquera des horaires indicatifs au client au moment de la réservation. Le client est donc informé que ces horaires peuvent être modifiés jusqu’au moment du départ eu égard aux aléas du transport aérien. Les vols peuvent être directs ou comporter une ou plusieurs escales et/ou correspondances avec changement ou non d’appareil et/ou changement de numéro de vol sans que l’agence de voyages en ait été nécessairement informé. Les itinéraires sont donc également communiqués à titre indicatif au passager. Les vols peuvent être de nuit ce qui peut entrainer une arrivée le lendemain de la date de fin de séjour prévue. Il est donc fortement préconisé de ne prendre aucun engagement d’ordre personnel ou professionnel dans les 48h suivant la date de retour. L’aéroport n’est pas garanti lorsque la ville de départ/arrivée en comporte plusieurs (ex : Roissy ou Orly). Les frais de bus, navette, taxi etc. restent à la charge du client. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Le client devra donc prévoir un temps de correspondance important entre le départ ou l’arrivée de son vol international et sa correspondance.

7-1 Bagages / Effets personnels

Ils sont tous sous la responsabilité du client. Chaque compagnie aérienne dispose de ses propres règles de transport de bagages, qui peuvent changer sans préavis (voir les Conditions Générales du transporteur). Il appartient au client de prendre connaissance sur le site de chaque compagnie aérienne, des règles applicables et notamment la liste des articles qui ne peuvent être transportés. Cette liste est également consultable sur le site https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-ou-reglementes-en-avion. Tous nos voyages n’incluent pas une franchise bagage ni un bagage cabine. L’information sera alors lisible dans l’un des encarts « le prix comprend » ou « le prix ne comprend pas ». Lorsqu’un bagage en soute est autorisé, la franchise est de manière générale de 15 kg. Il peut arriver que la compagnie ne soit pas la même à l’aller et au retour, c’est pourquoi il est fortement recommandé au client de rester sur une franchise de 15kg maximum. Tout excédent de bagage sera facturé par la compagnie aérienne lors de l’enregistrement. Le bagage à main en cabine est un petit sac à placer sous le siège (max 40cm * 20 cm * 30 cm). Certains bagages dits « spéciaux » (planche de surf, club de golf etc.) font l’objet d’un supplément à régler à l’aéroport et doivent faire l’objet d’une demande préalable auprès de Monagence.com. L’organisme en charge des transferts entre l’aéroport et l’hôtel se réserve également le droit d’appliquer un supplément pour le transport des « bagages spéciaux ». Ce supplément sera à régler directement sur place.

8- PRESTATIONS

8-1 Durée du voyage

Elle se calcule du jour de la convocation à l’aéroport de départ jusqu’au jour du retour même si celui-ci est matinal. Nos tarifs sont calculés selon un nombre de nuitées et non de journées. En raison des horaires ou des retards imposés par les compagnies aériennes, le premier et le dernier jour de séjour sont consacrés au transport. De même, la première et/ou la dernière nuit(s) peut (vent) se trouver écourtée(s). Le séjour peut se voir aussi prolongé en cas de vol retour de nuit entraînant une arrivée le lendemain de la date de départ effectif.

8-2 Transfert

Le type de transfert inclus dans le prix, est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; privé : desserte d’un seul établissement ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s’effectuer sans assistance.

8-3 Excursions

Elles sont communiquées à titre indicatif et leur liste est non exhaustive. Le détail des programmes, les jours d’opération, les disponibilités, les tarifs et les réservations sont effectuées directement sur place auprès du correspondant local sauf mention contraire sur le descriptif. Elles sont susceptibles de modifications et d’annulation sans préavis par l’organisateur (cause impératifs locaux, nombre minimum de participants non atteint, grèves, raisons techniques, conditions climatiques, etc.). Les prix des excursions proposées avant départ, sont établis selon des tarifs négociés en avant saison et inclus des frais de gestion. Elles peuvent donc se révéler occasionnellement plus chères que les excursions proposées sur place. La différence tarifaire ne pourra pas faire l’objet d’un remboursement. Les excursions réservées sur place, mentionnées ou non dans les programmes, et affichées dans les hôtels sont réalisées par des organismes locaux indépendants de Monagence.com. Elles sont achetées librement et ne sont pas un élément constitutif du contrat souscrit auprès de Monagence.com au départ de France. Les descriptifs et tarifs échappent ainsi à la responsabilité de l’agence de voyage. Tout litige, incident où Accident survenant durant leur déroulement doit être solutionné sur place avec l’organisme concerné et ne saurait, en aucun cas, engager la responsabilité de Monagence.com.

8-4 Location de voitures

Chaque destination, chaque loueur dispose de ses propres conditions de location (âge minimum, conditions jeune conducteur, conditions de restitution etc..). Le client devra interroger Monagence.com pour s’assurer de réserver en connaissance de cause. La durée de la location se calcule par tranche de 24h à compter de l’heure de prise du véhicule multipliée par le nombre de journée(s) de location souscrite. Si le client dépasse l’horaire de restitution convenu, il se verra facturer une journée de location supplémentaire par tranche de 24h entamée. Certains loueurs sont susceptibles de facturer des assurances complémentaires sur place. Le client s’engage à bien prendre connaissance de toutes les clauses / suppléments prévus dans le contrat de location qui lui sera soumis sur place par le loueur avant sa signature. Aucun remboursement ne sera accordé si le véhicule n’a pu être utilisé pour défaut de formalités (permis non valide ou non présenté) ou si le loueur pratique sur place des offres promotionnelles. Pour les locations de 7 jours, le véhicule pourra être pris/rendu à l’aéroport ou pris/rendu à l’hôtel selon disponibilité et selon le loueur. Le client devra donc s’assurer, avant souscription, des modalités de ses transferts.

8-5 Hôtels

Les catégories des hôtels mentionnés dans cette brochure sont celles définies par les autorités locales compétentes. Les normes d’attribution sont différentes des normes de l’hôtellerie françaises. Monagence.com s’efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement mais aucune comparaison ne peut être faite d’un pays à l’autre ou d’un établissement à un autre. Pour des raisons indépendantes de la volonté du voyagiste, certains hôteliers (notamment les hôtels grecs, en début de saison) sont amenés à substituer un hôtel à un autre de catégorie similaire ou supérieure. Chaque hôtel dispose de son propre règlement intérieur et le client accepte et s’engage à respecter ledit règlement. En cas de non-respect des dispositions, l’hôtelier pourra contraindre le client à quitter son établissement sans qu’aucun remboursement, ni aucune indemnité ne puisse être sollicité(e) par le client. Tous les hôtels proposes par Monagence.com ne disposent pas d’un personnel pratiquant la langue française. La chambre est généralement attribuée entre 15h et 18h selon les établissements, le jour de l’arrivée, quelle que soit l’heure d’arrivée du vol et le client doit la restituer avant 12h le jour du départ quelle que soit l’heure du vol retour. Certains hôtels peuvent exiger une libération avant 10h, le jour du départ, quelle que soit l’heure du vol retour. Le client pourra conserver sa chambre au-delà de 12h moyennant un supplément payable directement à l’hôtel. Les prestations (notamment de restauration-all inclusive) débutent avec la remise de la chambre et prennent ainsi fin au moment de sa restitution.

8-6 Mesures Sanitaires liées à la COVID 19

En raison de la COVID 19, l’hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d’annuler certaines prestations (animation, mini-clubs, centre de spa / bien-être, restaurants, équipements, buffets servis par le personnel de l’hôtel, etc.). L’hôtelier appliquera, par ailleurs, les protocoles sanitaires et gestes barrières définis par son gouvernement. Ces protocoles et gestes peuvent donc différer d’un pays à un autre.

8-7 Chambres

Seule la catégorie de la chambre est contractuelle. Sa situation au sein de l’établissement (étage, aile, zone etc.) ne peut être garantie. Les chambres doubles disposent le plus souvent de deux lits simples et très rarement d’un lit double. Les chambres triples & quadruples sont généralement des chambres doubles dans lesquelles il a été ajouté des lits d’appoint / canapé- lit. Le confort de ces types de chambres (triple et quadruple) est sommaire. Les chambres individuelles font l’objet d’un supplément et ont généralement un lit simple. La dimension des lits et lits d’appoint pour l’ensemble de ces types de chambre, peut différer de la taille standard française d’un lit à usage domestique. En cas d’annulation d’une des deux personnes réservées en chambre double, le client restant devra s’acquitter du supplément chambre individuelle. Les chambres communicantes ou côte à côte ne sont jamais garanties à la réservation. Monagence.com soumet uniquement la demande spéciale du client au Tour Opérateur qui y accède selon ses disponibilités. Les chambres dites avec vue mer peuvent bénéficier aussi bien d’une vue frontale qu’une vue latérale. Cette vue peut également parfois être entravée par une autre structure, par un ou des arbres etc.

8-8 Infrastructures/services

La direction hôtelière a seule, la maîtrise du fonctionnement de la climatisation dont elle choisit, à sa discrétion, les périodes de mise en service. Dans une démarche environnementale, les piscines sont de plus en plus « chauffées » par chauffe-eau solaire et non mécaniquement. La température de l’eau varie donc selon l’ensoleillement. L’hôtelier se réserve le droit de réorganiser ou d’annuler certaines prestations (animation, restaurants, équipements etc.), d’effectuer certains travaux (notamment entretien des piscines), selon le remplissage et/ou la saisonnalité. Il se peut notamment en haute saison que le nombre de parasols, transat, matériel sportif soit insuffisant. L’hôtelier pourra également être amené à accepter l’organisation d’évènements sans en aviser Monagence.com au préalable (mariages, springbreaks, séminaire, etc).

8-9 Repas - boissons

Le dîner du premier jour peut ne pas être fourni par l'hôtelier en cas d'arrivée tardive à l'hôtel mais certains hôteliers mettent à disposition, une assiette froide dans la chambre. Le petit déjeuner constitue le repas du dernier jour. En cas de départ matinal, le client devra faire une demande auprès de la réception la veille du départ, afin qu'un petit déjeuner ou une collation lui soit fourni (e) avant son départ. La prestation délivrée sera alors plus frugale et reste soumise aux horaires d'ouverture du restaurant. Dans le cadre de la demi-pension ou de la pension complète, les boissons ne sont jamais incluses dans la formule (sauf mention contraire stipulée à la réservation), y compris l'eau minérale et eau en bouteille qui restent payantes. Certains pays ne disposent pas toujours d'eau potable ou d'eau en carafe. Dans la formule « tout inclus », sont incluses les boissons locales servies uniquement au verre. Les bouteilles d'eau, les boissons importées, les jus de fruits pressés et les cafés type expresso, latte, capuccino etc. sont en supplément.

8-10 Qualité des prestations et services :

Le client doit s'assurer par lui-même, avant toute réservation que les conditions de la destination lui conviennent (situation économique, politique, religieuse, parades annuelles, jours fériés etc.). A ce titre, il réalise que le standard de vie, les conditions économiques et sanitaires (coupures d'électricité et/ou d'eau, présences d'insectes) et la qualité des services et des prestations (restauration, accueil etc.) de certaines destinations peuvent être différents ou inferieurs à ceux auxquels il peut être habitué. Certains établissements peuvent donc être soumis par exemple, à des coupures d'eau et/d'électricité, à la présence d'insectes (coléoptères, moustiques etc.), à un débit internet faible entraînant le ralentissement du service WIFI ou à une qualité de restauration moyenne etc.

8-11 Activités

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants qui restent sous la responsabilité de leurs parents. Les piscines ne sont jamais surveillées. La responsabilité de Monagence.com ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance de la part du client. En fonction de la saisonnalité et/ou du nombre réduit de vacanciers, certaines activités ou infrastructures peuvent être annulées ou remplacées. Notamment, la pratique des sports nautiques est laissée à l'appréciation de la direction hôtelière en fonction des impératifs de sécurité et des conditions climatiques.

8-12 Bébés

Les lits « bébé » sont attribués selon les disponibilités de l'hôtelier. Un supplément peut être requis sur place, ils ne sont donc pas garantis à la réservation. Les repas du bébé sont à prévoir par les clients, avant leur départ, la restauration de l'hôtel pouvant ne pas être adaptée aux besoins de l'enfant.

8-13 Enfants

Mini-club, Club ado : ne peuvent prendre en charge des enfants, adolescents, fébriles, malades ou nécessitant l'assistance particulière d'une personne ou d'une surveillance. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Dans certains établissements, l'inscription d'un mineur dans les services « enfant » est conditionnée à la remise préalable d'un document attestant que l'enfant est à jour de l'ensemble des vaccins obligatoires (photocopie carnet de santé). Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum d'enfants pour constituer un groupe et les activités peuvent varier en intensité selon sa taille. L'âge minimum requis varie selon les hôtels. Un jour de fermeture par semaine est généralement prévu.

9- RESPONSABILITE

9-1 Responsabilité du client

RF Distribution décline toute responsabilité pour les évènements suivants. Aucun remboursement des prestations non consommées ou partiellement consommées ne pourra être exigé(e) du client (en dehors des taxes aéroport liées à l'embarquement effectif du passager), aucune prise en charge d'éventuels frais ne pourra être sollicitée: - si il venait à perdre ou se faire voler ses titres de transport (billet, e-ticket, contremarque etc.) ; si il se présente au départ après l'heure limite d'enregistrement ; s'il se voit interdire par les autorités compétentes l'entrée ou la sortie d'un territoire pour quelque cause que ce soit ; si il renonce à son séjour ou à l'une des prestations prévues au contrat pour quelque motif que ce soit ; si il interrompt ou abrège son voyage ; si il demande une modification des prestations avant départ ou sur place ; s'il perturbe le bon déroulement d'un séjour, programme, activité ou fait preuve d'incivilité et qu'il en est exclu. La non-présentation à l'embarquement sur le vol aller d'un passager peut entraîner l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Si le client parvient à destination par ses propres moyens et à ses frais et qu'il souhaite bénéficier du reste des prestations commandées, il doit en informer Monagence.com, par écrit au plus tard, le jour du départ initialement prévu à l'adresse resa@monagence.com,. A défaut sa commande sera annulée. Le transfert prévu entre l'aéroport et le lieu de séjour restera alors, également, à la charge du client. Il appartient au client de faire constater sur place tout manquement ou sinistre le concernant : auprès de la compagnie aérienne en cas de retard, de détérioration ou perte de bagage ; auprès du représentant local et/ou de l'hôtelier si ce dernier ne lui a pas fourni les prestations réservées ; auprès du transfériste en cas de soucis rencontrés lors des transferts ; auprès de la police locale en cas de vol, agression... et auprès de l'assureur en cas de maladie ou accident, dans le cas où le voyageur aurait souscrit une assurance.

9-2 Responsabilité de l'agence de voyage et du voyagiste

Monagence.com et le Tour Opérateur (lorsqu'il y en a une partie au contrat) sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16. Ils peuvent toutefois, s'exonérer de tout ou partie de cette responsabilité si le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Ils apporteront une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1. Monagence.com informera le client des éventuelles modifications du descriptif des hôtels ou du déroulement du séjour proposés, dès qu'elle en aura eu connaissance elle-même et qu'elle aura une alternative à soumettre au client. En cas de défaillance d'un des prestataires du Tour Opérateur pendant le transport aérien ou pendant le séjour, ou, pour des raisons impérieuses (évènements politiques, réquisitions, grèves, conditions climatiques...) le voyagiste pourra être amenée à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre ou à emprunter un itinéraire diffèrent. En cas de demande spéciale, le voyagiste déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée. Le voyagiste ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que le voyagiste ne formule de réserve. Monagence.com ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale.

10- APRES-VENTE

10-1 Réclamation à destination

Conformément au paragraphe II de l'article 211-16 du code du tourisme, le voyageur est tenu de communiquer sur place et par écrit, au représentant local (coordonné sur les documents de voyage, ou à l'agence de voyage à l'adresse mail suivant resa@monagence.com, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. Monagence.com tâchera d'y remédier au plus tôt sauf si cela leur est impossible ou si cela entraine des coûts disproportionnés au regard de la non-conformité et du coût du voyage. Tout geste commercial, remboursement ou compensation proposée sur place tiendra lieu seul de dédommagement.

10-2 Réclamation au retour du séjour

Toute réclamation devra être adressée par mail ou par voie postale à Monagence.com, 2 rue du Nouveau Bercy 94220 CHARENTON LE PONT ou resa@monagence.com;, au plus tard 30 jours après la date de fin du séjour. L'étude de la demande portera uniquement sur les éléments contractuels. Pour les prestations soumises à supplément (vue mer, chambre supérieure etc…), seules les prestations non honorées sur place, feront l'objet d'un remboursement. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Monagence.com se réserve le droit de réduire le montant de la compensation si aucun signalement de non-conformité n'a été effectué par le client durant son séjour.

10-3 Litiges aériens

Toute réclamation portant sur un retard de vol et notamment toute demande d'application du règlement CE 261/2004 et arrêt Sturgeon, devra être adressée par le passager directement auprès de la compagnie aérienne, le Tour opérateur et l'agence de voyages n'étant pas eux-mêmes assujettis à ce texte. En cas d'avarie, livraison tardive ou perte de bagages, le passager devra faire établir, dès constatation, une déclaration d''irrégularité auprès des autorités aéroportuaires. Il devra ensuite adresser sa réclamation accompagnée de l'ensemble des justificatifs nécessaires à son étude, directement à la compagnie ou à son assureur et non à Monagence.com, dans les délais imposés par les conventions internationales. Le passager ayant souscrit à une assurance retard de vol/ bagage devra solliciter l'assureur.

10-4 Perte/ oubli d'effets personnels

Monagence.com ne pourra être tenue pour responsable des effets personnels/ objets oubliés par le client et elle ne se chargera pas à ce titre, ni de leur recherche, ni de leur rapatriement. Le client reste seul responsable de ces objets personnels, bagages, vêtements… laissés sans surveillance que ce soit dans l'enceinte des aéroports, pendant les transferts ou durant le séjour à l'hôtel.

10-5 Médiation

Le client aura possibilité de solliciter le Médiateur du Tourisme via le site www.mtv.travel si aucune réponse satisfaisante ne lui a été transmise par Monagence.com dans un délai de 2 mois ou si la réponse communiquée ne lui convient pas. Pour les réservations effectuées en ligne, les réclamations pourront être adressées via la plateforme https://webgate.ec.europa.eu/odr

11- PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

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

12- DROIT APPLICABLE

Monagence.com est une société de droit français. La loi applicable à nos relations contractuelles est donc la loi française. Toute litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions étaient déclarées comme non valide(s) par une juridiction compétente ou en application d'une loi/règlement, les autres stipulations conserveront toute leur force et leurs effets.

13- ASSURANCES

Aucune assurance n'est incluse dans le prix du voyage proposé par Monagence.com. Aussi, il est vivement recommandé aux voyageurs de souscrire, avant validation définitive de la réservation, à l'une des assurances proposées par ses soins afin d'être éventuellement couvert en cas d'annulation, de besoin d'assistance médicale durant le séjour, d'interruption de séjour, de rapatriement etc. La notice complète est consultable sur notre site ou sur demande auprès de nos agents de réservation. Une fois souscrite, l'assurance n'est jamais cessible, ni remboursable.

14- POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET INFORMATIQUE

En souscrivant un voyage ou séjour auprès de Monagence.com, le client final, accepte expressément les termes de la politique de confidentialité de Monagence.com (titulaire de la marque) dont il reconnait avoir pris connaissance dans son intégralité avant réservation. Pour permettre la conclusion, la gestion et l'exécution du contrat, les données personnelles du client final seront communiquées aux fournisseurs partenaires de Monagence.com (tour-opérateurs, transporteurs, hôteliers, réceptifs ...) dont certains peuvent être situés hors Union Européenne. Le client final dispose d'un droit d'accès, de rectification ou de suppression, ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données ou de limitation du traitement. Il pourra, également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement de ses données. Toutefois, certaines données sont nécessaires à la gestion de la réservation et/ou à l'organisation de son voyage ; Aussi, tout refus de sa part de les communiquer pourrait faire obstacle à la gestion et à l'exécution de sa réservation et/ou à l'organisation de son voyage sans que la responsabilité de Monagence.com puisse être engagée. Il pourra exercer ces droits en écrivant par lettre simple à :

Monagence.com - 2 rue du Nouveau Bercy -94220 CHARENTON LE PONT ou en s'adressant à l'adresse suivante cnil@monagence.com . Le client dispose également d'un droit de réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique. Vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.

Vous pouvez adresser toute réclamation à notre Délégué à la Protection des données **(DPO) aux adresses suivantes : Monagence.com, Société RF DISTRIBUTION– « DPO » – 2 rue du nouveau Bercy 94220 CHARENTON LE PONT ».**

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage de voyage à forfait

(Formulaire applicable pour toute réservation de voyage à forfait) La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Monagence.com sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Monagence.com dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Monagence.com a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'APST. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST, 15 Avenue Carnot – 75017 Paris, 01.44.09.25.35, info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Monagence.com.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=i d&dateTexte=20180701

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage autres que celui de voyage à forfait

(Formulaire applicable pour toute réservation de prestation sèche) Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visées au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.