

Conditions particulières de vente et d'annulation

A - Excursions & Voyages : conditions de Réalisation : nos excursions en journée & nos voyages de plusieurs jours sont assurés avec un minimum de 40 participants inscrits ayant payé. Les voyages / mini circuits peuvent être annulés jusqu'à 21 Jours du départ si le minimum de 40 inscrits n'est pas atteint, un supplément de prix pourra être demandé sur les voyages de + de 3 jours. Les excursions peuvent être annulées l'avant veille du départ si le minimum de participants n'est pas atteint. **PRIX :** ils sont établis le 18/06/2024 et communiqués «à partir de» et sous réserve d'erreurs typographiques ou d'inflation, à reconformer à l'inscription.

B - COVID 19 : le client s'engage à respecter l'intégralité des consignes sur les gestes barrières, & éventuels tests demandés (QR Code). Protour décline toute responsabilité en cas de transmission de virus entre certains participants ou non respect des consignes. (Voir page 5).

C - Inscription & Paiements : ils se font dans notre point de vente ou par téléphone puis chèque par courrier (délai minimum de 21 jours avant la date de départ). Toute inscription doit être réglée dans sa totalité pour être prise en considération. (Nom et Prénom des participants obligatoires), une pièce d'identité pourra être demandée à l'inscription et le jour du départ. L'inscription est soumise à disponibilité. Possibilité d'option pour 72 heures max (à plus de 30 jours du départ). **Nous recommandons à la clientèle d'éviter les inscriptions Tardives. Moins de 72H du départ : 1 Supplément de 8€ / pers sera demandé.**

Modalités de règlement : Excursions = 100% paiement à l'inscription. Voyages = Acompte de 30% à la réservation, le solde à plus de 35 Jours du départ.

D - Attribution des Places : les places assises à bord de nos autocars sont choisies et attribuées par ordre d'inscription et numérotées, nous recommandons à notre clientèle ayant le mal des transports de s'inscrire à l'avance. Toutefois, l'organisateur, pour des raisons techniques ou pratiques, se réserve le droit de modifier le type de véhicule initialement prévu. Nous pouvons, en fonction des inscriptions, être amenés à utiliser une configuration d'autocar de 49, 51 ou 53 voir 59 ou 78 places, ceci pouvant entraîner un décalage dans les rangées lié à l'agencement du véhicule. Nous pouvons, d'une façon plus générale, être parfois amenés à modifier l'attribution des places. Dans ce cas, aucune indemnité ni compensation ne pourra être réclamée par le client.

E - Assurances : aucune Assurance : Assistance Annulation, Rapatriement n'est incluse dans les forfaits Protour. Il est vivement conseillé d'en souscrire une à l'inscription. **Important : L'assurance n'est pas remboursable en cas d'annulation.** (Voir page 4).

F - Formalités : se renseigner à l'inscription. Il est obligatoire d'avoir sur soi une carte d'identité ou un passeport en cours de validité pour les excursions et voyages. Les mineurs ne sont acceptés à bord que si ils sont accompagnés d'un adulte et munis d'une autorisation parentale de sortie de territoire.

G - Modifications : - La cession d'une place d'excursion ou voyage ou avec changement de nom dans une réservation est possible à condition d'avertir le point de vente à plus de 72h du départ, 6 €/Pers.

- Modification Point de départ : 6€/Pers

- Aucun remboursement ne sera accordé pour tout renoncement à l'un des services inclus dans nos programmes.

- Restauration : le menu de certains repas est donné à titre indicatif et peut être modifié selon approvisionnement. S'agissant de sorties en groupe, avec menu identique pour l'ensemble des participants Protour ne peut malheureusement tenir compte du régime alimentaire de chacun.

- Si nécessaire, notre organisation se réserve le droit de modifier ou d'inverser l'itinéraire prévu pour les excursions et voyages.

- Nouvelles taxes d'entrée aux touristes en Italie : celles ci ne sont pas incluses et seront à régler sur place, se renseigner à l'inscription.

- Conditions météorologiques : certaines excursions ou voyages comportant des prestations liées aux conditions météorologiques (neige, excursion en mer, vent), peuvent être annulées ou modifiées à la dernière minute. Un itinéraire, une activité de remplacement ou le remboursement de la prestation payante non consommée sera alors proposé.

- Journées festives / Animations : le programme des journées festives est communiqué à titre indicatif et est susceptible d'être modifié / annulé ou reporté par les organisateurs (offices du tourisme ou comités des fêtes, mairies, préfectures...). Renseignez vous avant le départ.

H - Règles générales : - Aucun remboursement ni avoir ne sera possible en cas de défaut de présentation de pièces d'identité, tests négatifs Covid ou de non respect des horaires de départ le matin ou au retour le soir.

- L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable du refoulement d'un participant en cas de contrôle de Police ou de Douanes, si ses pièces d'identité en cours de Validité, ou autorisation de sortie pour les mineurs, ne sont pas conformes et en leur possession.

- Certaines excursions ou voyages nécessitent un peu de marche à pied pour rejoindre les lieux de visites ou les restaurants, nous nous efforçons la plupart du temps de le signaler, cependant il nous est parfois difficile d'accéder dans certains lieux avec l'autocar, nous recommandons à nos clients ayant des difficultés à se déplacer de s'informer lors de leur inscription & de se faire accompagner.

- Il est interdit de fumer, vapoter, & boire de l'alcool à l'intérieur de l'autocar et d'utiliser des transistors & portables bruyamment, il est demandé expressément de respecter la propreté des autocars et la tranquillité des autres voyageurs.

- Nos amis les animaux ne sont pas admis sur les voyages. Pour certaines excursions en France : tolérance petits chiens (moins de 5 kg) uniquement sur demande lors de l'inscription, et figurer sur la facture. Si ces conditions ne sont pas respectées, notre conducteur pourra refuser l'animal à bord.

- Le conducteur représentant de l'organisateur peut prendre la décision de refuser toute personne en état d'ébriété, faisant acte de grossièreté, ou occasion-

nant une gêne pour les autres voyageurs ou ayant un comportement équivoque envers le conducteur ou les passagers. Il est interdit de se lever quand l'autocar circule. Merci de respecter les autres passagers, les appels téléphoniques sont interdits à bord.

- Les pourboires sont laissés à la discrétion du client (modulés selon son contentement).

I - Contact Client : une adresse, un numéro de téléphone et un e-Mail valides sont impératifs pour prévenir chaque participant en cas de modification. L'organisateur Autocars Provence Tourisme Protour décline toute responsabilité sur les conséquences qui découleraient de l'absence de ces informations.

J - Réclamations / Assistance : peuvent se faire auprès de notre conducteur durant l'excursion ou le voyage afin d'apporter une solution immédiate. Faute de solution une réclamation écrite doit être faite au Service Réclamations Protour 7 Bd Baille - 13006 Marseille, sans réponse dans les 60 jours le client s'adressera à la Médiation du Tourisme & Voyage ou sur son site www.mtv.travel ou à Médiation Tourisme Voyage BP 80303 75823 Paris Cédex 17.

K - Retour Excursions & Voyages - Recommandations : a) Dépose au retour : au retour des excursions & voyages l'ordre de la dépose des clients se fera en fonction des conditions de circulation (les clients d'Aix ou d'Aubagne pourront indifféremment être déposés en premier ou en dernier). Lors d'événements au Vélodrome la dépose Dromel pourra être supprimée. b) Bagages, cartons ou objets mis dans les soutes à bagages de l'autocar, à la demande du client doivent obligatoirement porter leur nom & prénom. Les clients sont seuls responsables de la surveillance de leurs effets ou objets laissés à bord ou en soute en cas de vol ou de détérioration. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des autocars, il est interdit de se lever quand l'autocar circule.

L - Toilettes - Arrêts détente Visites - Temps Libre & Horaires : l'usage des toilettes est interdit dans l'autocar : des arrêts détente sont prévus de manière régulière et systématique à cet effet. Prenez vos dispositions et respectez la durée des pauses ! Le principe du voyage de groupe est de RESPECTER LES HORAIRES fixés au départ le matin ou lors des visites et des pauses, ne vous éloignez pas du groupe sans prévenir ! Le conducteur et l'organisateur ne sauraient être tenus pour responsables en cas de retard d'un client qui rentrerait à ses frais.

M - Annulation : annulation par l'organisateur (si le minimum de participants n'est pas atteint). (Condition de réalisation) l'annulation pourra s'effectuer jusqu'à l'avant veille du départ, avant 10 heures (jours ouvrables pour les excursions et à plus de 21 jours du départ pour les voyages). Le remboursement sera effectué par chèque bancaire dans les huit jours suivant l'annulation, sur présentation du bulletin de participation au bureau de vente, le report sur une autre excursion ou un avoir (Valable 90 jours pour les excursions & 6 mois pour les voyages) sont également possibles. L'organisateur se réserve le droit d'annuler un départ en cas de force majeure, (pandémie ou virus grippal, émeutes...) et ce jusqu'à la veille du départ.

Annulation par le/les Client(s) : elles ne seront prises en compte que les jours ouvrables (du lundi au vendredi, pendant les heures d'ouverture de notre bureau de vente), jusqu'à 72h du départ, avant 10 heures (jours ouvrables) & confirmé par le client en courrier recommandé AR ou mail et sur restitution du bon de participation / facture au magasin. Si l'annulation du fait du voyageur n'est pas faite dans les délais ci-dessous les 100% de frais d'Annulation s'appliquent, l'intégralité des sommes versées sont perdues. En ne prévenant pas de son annulation ou en ne se présentant pas au départ en temps et en heure, le voyageur renonce à ses torts exclusifs aux prestations achetées et en perd définitivement le bénéfice. Nous déclinons toute responsabilité en cas de retard du client le matin au départ à l'heure de convocation figurant sur la facture.

EXCURSIONS : FRAIS D'ANNULATION & REPORT	
En cas d'annulation (ou de demande de report sur date ultérieure, maladie, cession d'une place, modification prise en charge) du fait du client à compter de l'inscription jusqu'à plus de 72h du départ (jours ouvrables).	6€ de frais / personne (Sauf Journées Festives & Repas de Fêtes où le repas n'est pas remboursable)
À compter de 72h du départ jusqu'au jour du départ et No Show au départ. (Non présentation au départ).	100% frais d'annulation L'intégralité des sommes versées sont perdues.
Cas particulier : excursions avec places de spectacle / Festivités / Places prépayées) : de l'inscription jusqu'au jour du départ et No Show (Non présentation).	100% frais d'annulation L'intégralité des sommes versées sont perdues.
VOYAGES PROTOUR DE 2 À 8 JOURS : FRAIS D'ANNULATION	
De l'inscription jusqu'à plus de 30 jours avant départ.	50€ frais de dossier / pers (35€/pers pour Andorre 2 jours/1 nuit)
De 30 à 21 jours avant départ.	25% du montant du voyage + 50€ de frais de dossier / pers
De 20 à 8 jours avant départ.	50% du montant du voyage + 50€ de frais de dossier / pers
De 7 à 3 jours avant départ.	75% du montant du voyage + 50€ de frais de dossier / pers
Moins de 3 jours avant départ et non présentation au départ.	100% du montant du voyage (l'intégralité des sommes versées sont perdues)
ORGANISATEUR PROTOUR - AZUR EVASION	
7 Bd Baille - 13006 Marseille - reservation@protour.fr - Tel : 04.91.940.044 Atout France IM01321005 - Sarl capital 100 000€ - Siret 06580366000045 - APE 4939B	