

Conditions Particulières de Vente & d'Annulation

CONDITIONS D'ANNULATION

A - Excursions & Voyages

Conditions de Réalisation : Nos excursions en journée & Nos Voyages de plusieurs jours sont assurés avec un minimum de 20 participants.
 Les Voyages / Mini Circuits peuvent être annulés jusqu'à 21 Jours du départ si le minimum n'est pas atteint. Les excursions peuvent être annulées l'avant veille du départ si le minimum n'est pas atteint.
 - Prix établis le 31/03/2020
 - Prix communiqués «à partir de» et sous réserve d'erreurs typographiques, à confirmer à l'inscription.

B - COVID 19 :

Le client s'engage à respecter l'intégralité des consignes sur les gestes barrières, Autocars Provence Tourisme - Protour décline toute responsabilité en cas de transmission de Virus entre certains participants en cas de non respect, (voir page 2).

C - Inscription & Paiements :

Se font dans notre point de vente, ou par téléphone puis chèque par courrier (Prévoir un délai minimum de 15 jours avant la date de départ). Toute inscription doit être réglée dans sa totalité pour être prise en considération. L'inscription des participants est nominative (Nom et Prénom), une pièce d'identité pourra être demandée à l'inscription, & le jour du départ. L'inscription est soumise à disponibilités.

Nous recommandons à notre clientèle d'éviter les inscriptions tardives.
1 Supplément de 6€ pourra être demandé pour réservation tardive.

Modalités de règlement :

Excursions = 100% du 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 & 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 51, 59, ou 63 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.

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 avec changement de nom dans une réservation est possible à condition d'avertir le point de vente à plus de 48h du départ
 - Aucun remboursement ne sera accordé pour tout renoncement à l'un des services inclus dans nos

programmes.

- Restauration : Le Menu de certaines excursions est donné à titre indicatif et peut être modifié. Les Autocars Provence Tourisme ne peuvent 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 & Voyages.

- **Nouvelles Taxes d'entrée aux Touristes Italiens :** 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 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 ou de non respect des horaires de départ le matin ou au retour le soir.
 - L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable du roulement d'un participant en cas de contrôle de Police ou de Douanes, si ces 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 ou 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 de plusieurs jours et les Excursions.

Pour certaines excursions en France uniquement les petits chiens (moins de 5 kg) peuvent être tolérés uniquement sur demande auprès de l'Organisation lors de l'inscription, et figurer sur la facture. Si ces conditions ne sont pas respectées, notre conducteur pourra refuser l'animal.

- Le Conducteur représentant de l'Organisateur peut prendre la décision de refuser toute personne en état d'ébriété, faisant état de grossièreté, ou occasionnant 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.
 - Le pourboire sont laissés à la discrétion du client (Modulés selon son contentement).

I - Contact Client

Une adresse, un numéro de téléphone & 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 Baillie - 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) Sens de Dépose : 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).

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, & 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 sont également possibles. L'organisateur se réserve le droit d'annuler un départ en cas de force majeure, (Pandémie ou Virus gripal, 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 l'avant veille du départ, avant 10 heures (jours ouvrables) & confirmé par le client en Courrier Recommandé AR 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.

Frais d'Annulation ou Report Excursions en Journée

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 l'avant veille du départ avant 10h00 (jours ouvrables).	6€ de frais / personne (Sauf Journées Festives & Repas de Fêtes ou le repas n'est pas remboursable)
De l'avant veille du départ 10h 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 Pré-Payées : de l'inscription jusqu'au Jour du départ et No Show (Non présentation)	100% frais d'Annulation L'intégralité des sommes versées sont perdues.

Frais d'Annulation Voyages Protour de 2 à 8 Jours

De l'inscription jusqu'à Plus de 30 jours avant départ :	46€ de frais de dossier / personne (30€ par pers. pour Andorre 2 Jours / 1 Nuit). Attention assurances non remboursables
De 30 à 21 jours avant départ :	25% du montant du voyage + 46€ de frais de dossier / personne.
De 20 à 8 jours avant départ :	50% du montant du voyage + 46€ de frais de dossier / personne.
De 7 à 3 jours avant départ :	75% du montant du voyage + 46€ de frais de dossier / personne
Moins de 3 jours avant le départ & Non Présentation au départ (No Show)	100% du montant du voyage L'intégralité des sommes versées sont perdues.

ORGANISATEUR
Protour - Autocars Provence Tourisme Sarl
 7 Bd Baillie - 13006 Marseille - reservation@protour.fr
 Tel : 04.91.940.044 Atout France IM013190015
 Sarl capital 427 500 € - Siret 065803660 00029 - APE 4939B