

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Extrait du décret n°94-490 du 14 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92645 du 13 juillet 1992, de la vente de voyages et de séjours.

Article 95- Sous réserve des exclusions prévues au 2ème alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée. 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 le présent titre. En cas de vente 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 le présent titre.

Article 96- Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 transport utilisées.
- 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 repas fournis
- 4) la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 5) les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 21 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 100 du présent décret.
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
- 12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.
- 13) 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.

Article 97- L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion de contrat.

Article 98- Le contrat conclut entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi et envoyé à ce dernier. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1) le nom et l'adresse du vendeur, et de son assureur.
- 2) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné les différentes périodes et leurs dates.
- 3) le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
- 4) le nombre de repas fournis.
- 5) l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 6) les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.
- 7) l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports ou aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.
- 8) le calendrier et les modalités de paiement du prix, en tout état de cause, 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.
- 9) les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.
- 10) 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.
- 11) 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 1 nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96
- 12) les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 13) les conditions d'annulation prévues aux articles 100, 101, et 102 ci-après
- 14) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.
- 15) les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (n° 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, par écrit, à l'acheteur au moins 7 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes *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.

*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.

Article 99- 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 lettre recommandée avec 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 100- 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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 du 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 101- Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 102- Lorsqu'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.

En matière de vol sec, la responsabilité d'Air Cm n'est nullement engagée dans le cas d'un manquement quel qu'il soit de la compagnie aérienne (cf. Articles L211-17 et L211-18 du code du tourisme). Ces conditions étant liées à un cas de force majeure. Les frais éventuels résultants du dit manquement de la compagnie sont à la charge de cette dernière.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions générales et particulières sont applicables à compter de leur diffusion pour des départs à compter du 1er avril 2022. Elles se substituent le cas échéant à toute version antérieure concernant les mêmes produits sur la même période de départ. Ces conditions de vente régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme par MEMO/AIR CM et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat auprès de MEMO/AIR CM des voyages et séjours, de toutes prestations ainsi que des vols secs, entraîne, sous réserve de ce qui suit, l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

1. Absence de droit de rétractation - Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de voyages MEMO/AIRCM et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

2. Inscription - Pour toute inscription le montant intégral vous sera demandé le jour de la réservation. La réservation ne devient ferme qu'à la réception de cette somme et sous réserve de disponibilité. Si l'organisateur se retrouve dans l'impossibilité de fournir la prestation, la somme sera intégralement remboursée. Les règlements par chèques bancaires ou postaux ne sont pas admis. Seules les prestations figurant sur la facture sont contractuelles.

3. Prix - Les prix mentionnés ont été établis en fonction des conditions économiques. Toute modification de ces conditions et notamment la fluctuation des taux de change, des taxes légales ou réglementaires, de la hausse du carburant, des tarifs de transport peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera obligatoirement informé par mail dans les délais les plus brefs. Après la réservation, les prix peuvent être réajustés en cas de modification légale concernant l'activité touristique (taxes) cf. Directive européenne du 13 Juin 1990.90/314/CEE et article 19 de la loi 92-645 du 13 Juillet 1992.

Tout dossier ne comportant qu'une partie des prestations proposées en forfait donnera lieu à la perception de frais de dossier : 50€ par personne.

4. Durée de séjour - Nos prix sont calculés de façon forfaitaire en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées entières. Pour les voyages à l'étranger, la première et la dernière journée sont considérées comme entièrement consacrées au transport. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

ATTENTION : les départs peuvent être très matinaux et les arrivées très tardives.

5. Carnet de voyage - Les carnets de voyage ou bons d'échange sont envoyés par mail dans la semaine qui précède le départ.

6. Annulation et modification du fait du client - Toute modification ou annulation de la part du client avant le départ doit systématiquement être faite auprès de MEMO/AIR CM. Une confirmation du client par mail étant seule prise en compte pour le calcul des frais d'annulation ou de modification.

L'annulation émanant du client entraînent le versement des frais variables selon la nature de la prestation et la date à laquelle elle intervient :

VOLS SPECIAUX (cela s'applique également pour les forfaits) :

- plus de 60 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage + 35€ par passager (frais de traitement).

- de 59 jours à 30 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage + 35€ par passager (frais de traitement).

- moins de 30 jours au jour du départ et no show : 100% du montant total du voyage

La modification émanant du client entraîne le versement des frais variables selon la date à laquelle elle intervient :

- plus de 60 jours avant le départ : 100€ par personne + réajustement tarifaire si besoin

- de 59 jours à 30 jours avant le départ : 150€ par personne + réajustement tarifaire si besoin

- moins de 30 jours au jour du départ : pas de modification se référer aux conditions d'annulation

Concernant le vol retour le client a la possibilité de modifier sa date retour moyennant des frais de modification de 150€ par personne. La modification est possible uniquement si elle concerne une date antérieure à la date initiale et à la condition que MEMO / AIRCM dispose de siège à la date souhaitée.

VOLS REGULIERS (cela s'applique également pour les forfaits) :

Les conditions d'annulation et de modifications des vols réguliers dépendent des compagnies aériennes. Frais applicables selon la date où la modification et l'annulation a été formulée.

MEMO/AIRCM facturera un forfait de 80€ par personne pour son intervention.

ATTENTION : le montant des assurances n'est jamais remboursable ainsi que les frais de traitement et les taxes aéroport.

7. Annulation ou modification du fait de l'organisateur :

- dans le cadre d'un forfait :

Si pour des raisons de force majeure (guerre, grève, catastrophe naturelle...), pour des raisons de sécurité, un voyage devait être annulé ou modifié du fait de l'organisateur, une alternative vous serait proposée. Si le client n'accepte pas cette contre-proposition, il ne pourra prétendre à aucune autre forme de dédommagement et nous le rembourserons immédiatement des sommes déjà versées.

- dans le cadre d'une prestation de transport aérien seule :

Dans le cadre de l'achat de billets d'avion, l'Organisateur agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et l'Acheteur. L'organisateur agit comme mandataire de l'Acheteur, au nom et pour le compte duquel il conclut le contrat de transport aérien. Le contrat de transport est constaté par la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile.

Le transporteur peut imposer à l'Organisateur, sur certains vols, à certaines dates, où pour bénéficier de certains tarifs, des règles de vente ou d'émission particulières telles que : l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'âge, le lieu de résidence, le caractère familial du voyage notamment. Dans le cas où ces règles de vente ou d'émission imposées par le transporteur à l'Organisateur trouveraient à s'appliquer à l'Acheteur, l'Organisateur sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée. Le mail de confirmation ne vaut pas confirmation définitive de la commande mais indique que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Seule l'émission des billets effective par l'organisateur sur la base des informations fournies par l'acheteur vaut confirmation de commande.

La responsabilité de l'Organisateur ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Organisateur ne peut être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables à l'acheteur. (Cf. Article L211-17 et L211-18 du code du Tourisme) L'Organisateur ne peut être tenu pour responsable en cas de modifications des horaires, retards, annulations et autres, imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc...), du fait de tiers ou de l'acheteur (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus

d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc...). Les frais éventuels résultant de ces imprévus (taxi, hôtel, parking, pré et/ou post acheminement aérien etc...) sont à la charge de l'Acheteur. Nous vous informons que dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes, ainsi que celle de ses représentants, agents ou employés, n'est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations, qu'au strict transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé sur les conditions du contrat de transport conclu entre la compagnie et le passager.

8. Responsabilité du voyageur - MEMO/AIRC CM ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien, un forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par MEMO/AIRC CM, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas forfait ou d'un fait divers.

9. Formalités - Les formalités (documents d'identité, visa et vaccinations) nécessaires aux voyages concernent exclusivement les ressortissants français. Pour toute autre nationalité, le client est prié de s'informer auprès des autorités consulaires de son pays d'origine. Les démarches administratives sont à effectuer par les intéressés eux-mêmes et en aucun cas la responsabilité de MEMO/AIRC CM ne pourra être engagée, notamment pour un refus de droit d'entrée dans le pays dû à l'inobservation de la réglementation par un client. MEMO/AIRC CM attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites www.diplomatie.gouv.fr, www.actionvisas.com et www.pasteur.fr. Les frais relatifs aux formalités sont toujours à la charge des clients. Chaque voyageur doit vérifier avant son départ si des modifications de formalité sont intervenues. Un passager qui ne pourrait embarquer faute de présenter les documents exigés ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Nous attirons aussi l'attention aux formalités administratives pour les mineurs. Ceux-ci, quel que soit leur âge, doivent être munis soit de leur carte d'identité, soit de leur propre passeport, selon le pays de destination. Pour information, le livret de famille n'est en aucun cas une autorisation de sortie du territoire.

Concernant les enfants de moins de 2 ans la tarification est la suivante :

Si l'enfant à moins de 2 ans entre la date de départ et la date de retour le tarif bébé s'applique (10% du montant total du billet pour les vols spéciaux – A confirmer pour les vols réguliers)

Si l'enfant à moins de 2 ans à la date de départ mais a ses 2 ans révolus à la date de retour l'enfant paie le tarif normal (100% du montant total du billet et dispose de son siège dans l'avion à l'aller et au retour pour les vols spéciaux – A confirmer à la réservation pour les vols réguliers)

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et réside en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.servicepublic.fr/particuliers/vosdroits/F1359>. L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants : • La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport • Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale • La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire L'utilisation du passeport seul n'est plus considéré comme suffisante.

10. Animaux - Il convient d'interroger directement chaque compagnie aérienne car leur transport est sujet à confirmation et à certaines conditions tarifaires.

11. Séjours ou circuits avec transport aérien - La responsabilité des compagnies aériennes ou de leurs représentants participants au voyage est limitée (en cas de dommages, plaintes ou réclamations) au transport aérien des passagers et leurs bagages uniquement.

VOLS SPECIAUX : Les transporteurs se réservent le droit de modifier les horaires, les types d'appareils, les acheminements, de regrouper les participants sur une ville de départ, de faire des escales intermédiaires, de changer d'aéroport entre l'aller et le retour (Orly, Roissy, Beauvais) etc. À la suite de ces modifications, les clients ne pourront réclamer une quelconque indemnité en particulier pour les frais éventuellement encourus pour les pré et/ou post acheminements. (cf. Articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme).

VOLS REGULIERS : De même que pour les vols spéciaux, tout retard indépendant de notre volonté ne saurait donner lieu à une indemnisation. Les horaires des vols (spéciaux ou réguliers) doivent être confirmés 72h avant le départ auprès du correspondant local. Les compagnies aériennes se réservent le droit d'effectuer des escales qui peuvent ne pas être prévues au départ. Si le voyage nécessite un acheminement jusqu'au lieu de départ et d'arrivée, celui-ci pourra s'effectuer la veille à l'aller et/ou le lendemain au retour ; les frais occasionnés étant à la charge du client. (Cf. Articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme).

12. Prestations, séjours, circuits - Catégories : le nombre d'étoiles indiqué correspond aux normes locales du pays d'accueil. Chambres individuelles : elles sont toujours l'objet d'un supplément et sont souvent moins spacieuses que les autres chambres. Chambres triples : le 3ème lit est souvent un lit d'appoint.

Restauration : cette prestation peut être fournie par le transporteur aérien en fonction de l'heure d'arrivée à destination.

Sauf mention contraire dans les documents de vente, l'eau et/ou le vin n'est jamais inclus dans la pension complète ou la demi-pension. S'ils sont inclus, leur non-consommation ne peut faire l'objet d'un remboursement ou d'un échange de prestation.

Modification des hôtels, circuits, délogement d'hôtels : il peut arriver qu'un organisateur technique soit amené à changer les hôtels ou les bateaux indiqués sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client.

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires, et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver que pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestations, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés. MEMO/AIRC CM ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels désagréments se produiraient.

13. Promotions - A certaines dates nous pouvons être amenés à proposer des promotions de dernière minute. Nous informons notre clientèle que celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients déjà inscrits ayant payé le prix normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

14. Assurances - MEMO/AIRC CM en collaboration avec ASSUREVER vous propose diverses assurances. Elles sont facultatives et s'exercent à condition que l'annulation soit causée par un accident, une maladie grave ou le décès de l'assuré, son conjoint, leurs descendants ou ascendants directs ainsi que toute personne accompagnant l'assuré sous réserve que l'inscription ait été faite sur le même dossier. Les contrats doivent être souscrits simultanément à l'inscription du voyage.

15. Données Personnelles - Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à MEMO/AIRC CM, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de MEMO/AIRC CM, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. MEMO/AIRC CM informe les clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

16. Réclamations - Sur place : conformément à l'article 5 alinéa 4 de la Directive Européenne sur les voyages à forfait "toute défaillance dans l'exécution du contrat constaté par le consommateur doit être signalé le plus tôt possible" : le client doit formuler sur place sa réclamation auprès du responsable de l'hébergement, de l'accompagnateur ou du représentant local afin de ne pas subir les inconvénients pendant la durée du séjour ou du voyage. S'il n'obtient pas satisfaction il doit demander au représentant local une attestation de prestations non fournies. Faute de cette attestation, nous ne pourrions garantir l'issue favorable de cette réclamation.

Au retour : toute réclamation ou anomalie non signalé sur place au responsable de l'hébergement, à l'accompagnateur ou au représentant local ne pourra être prise en compte ultérieurement. Si le problème n'a pu être réglé sur place, la réclamation doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des pièces justificatives originales (attestations, photos...) et être adressée dans les 30 jours suivant le retour à MEMO/AIRC CM.

Pour tout litige, seul le tribunal de Créteil est compétent