

Toute inscription à un voyage Destination Mémoire implique que vous ayez pris connaissance sur les pages de ce site ou dans nos documents de vente et d'information du programme et des prestations, des conditions générales de vente, des conditions particulières et du prix de votre voyage.

### **Nos conditions générales de Vente**

Nos conditions générales de vente s'appliquent à tous les voyages de Destination Mémoire. Votre participation à l'un de ces voyages implique votre adhésion à ces conditions. Des conditions particulières liées à chaque voyage peuvent compléter ou corriger les termes de ces conditions générales. Dans ce cas, les conditions particulières priment sur les conditions générales.

Au moment où nos voyages sont mis en ligne ou publiés dans nos brochures, les conditions réelles pratiques et économiques du déroulement du voyage ne peuvent être considérées comme définitives. Les conditions et les prix sont actualisés en permanence sur ce site.

### **Inscriptions**

Le paiement de l'acompte ou de la totalité du prix du voyage conformément aux termes de votre facture atteste votre acceptation du programme et des prestations du voyage auquel vous allez participer, ainsi que de nos conditions particulières et générales. Les voyageurs qui s'inscrivent par téléphone peuvent nous renvoyer signé le récapitulatif de réservation qui leur est adressé par courrier, en l'absence de retour de ce document leur accord tacite est présumé.

### **Aptitude et régimes alimentaires**

Les voyages Destination Mémoire sont accessibles à tous et n'exigent aucune aptitude physique particulière, sauf mention spéciale figurant dans nos documents de vente et d'information. Cependant, comme ils se déroulent en groupe et le plus souvent sous forme de circuits itinérants et de visites à pied de sites et de monuments, ils s'adressent à des personnes en bonne condition physique et pouvant marcher sans difficulté.

Les personnes souffrant d'un handicap sont les bienvenues si elles sont assistées par un accompagnant pouvant prendre soin d'elles tout au long du voyage. La charge de les aider pour leurs déplacements et dans les actes de la vie quotidienne ne peut être assumée ni par le conférencier, ni par les autres voyageurs du groupe. Elles ne pourront bénéficier de l'ensemble des prestations prévues au programme que dans la limite de leurs aptitudes sans pouvoir prétendre à aucun dédommagement pour les visites auxquelles elles n'auraient pu participer du fait de leur handicap. Malgré tous les efforts que nous pourrions mettre en œuvre, nous ne pouvons garantir à nos voyageurs le respect de régimes alimentaires particuliers.

### **Formalités**

Les voyageurs doivent être en possession des documents exigés par les autorités de police, de douane ou de santé des différents pays où se déroule le voyage. Les obligations liées à ces formalités qui sont indiquées dans nos documents de vente et d'information concernent les ressortissants français et israéliens. Elles sont susceptibles de modifications dont les voyageurs inscrits sont informés par courrier. Les voyageurs étrangers doivent consulter les autorités consulaires des pays concernés pour connaître les conditions propres à leur nationalité. Destination

Mémoire ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable et supporter les frais d'annulation éventuels en cas de retards de la transmission des documents demandés par Destination Mémoire au voyageur et de refus ou retard dans la délivrance de ces documents par les autorités compétentes, non plus qu'en cas de défaut ou de non-conformité de l'un de ces documents au départ du voyage ou au cours de celui-ci.

### **Itinéraires et programme de visites**

Nos voyages se déroulent en principe selon le programme présenté dans nos catalogues et sur notre site mais les itinéraires sont donnés à titre indicatif car, bien que nous nous efforcions toujours de respecter le programme prévu, certains aléas peuvent nous conduire à des modifications dont il ne nous est pas toujours possible de vous informer à l'avance. Certaines contraintes indépendantes de notre volonté (modifications d'horaires des transports, conditions climatiques, fermeture occasionnelle des sites, fêtes, jours fériés...) peuvent par ailleurs nous amener à modifier l'ordre des étapes ou le sens du circuit, voire à écourter, décaler ou annuler des visites. Pour les voyages exceptionnels pris en charge par des personnalités universitaires, le programme pourra être adapté en fonction des opportunités (fouilles, expositions...) et des choix culturels particuliers de ces personnalités.

### **Hôtels**

Les hôtels sont donnés à titre indicatif. Pour chacun d'entre eux, nous vous indiquons leur catégorie selon les normes locales. Ces hôtels peuvent être remplacés par des établissements de même catégorie. En cas de changement de catégorie : si vous êtes logé dans un hôtel de catégorie supérieure à celle prévue, nous prenons cette différence à notre charge ; si vous êtes logé dans un hôtel d'une catégorie inférieure, nous vous remboursons dès votre retour la différence de prix entre les deux établissements, sur la base des tarifs qui nous sont facturés par nos prestataires.

### **Horaires de départ et de retour**

Les horaires prévisionnels sont mis en ligne sur notre site dès la programmation de nos voyages, vous pouvez les connaître en nous téléphonant. Les horaires définitifs, sous réserve de modifications de dernière minute, sont confirmés par courrier environ un mois avant la date de départ à l'ensemble des voyageurs inscrits. Si un voyageur ne réside pas dans les 45 jours qui précèdent le départ à son adresse habituelle, il est de sa responsabilité de nous indiquer l'adresse postale et le numéro de téléphone où nous pouvons le joindre pour lui transmettre les informations concernant le voyage prévu. Si ces informations nous font défaut pendant le mois précédant le départ, Destination Mémoire ne peut être tenue pour responsable des conséquences éventuelles de cette absence d'information vis-à-vis du client.

Quel que soit le mode de transport utilisé pour vous acheminer vers le point de départ de votre circuit et assurer votre retour, les horaires qui nous sont fournis par les transporteurs sont toujours aléatoires et peuvent être modifiés à leur initiative pour des raisons techniques de toute nature jusqu'au moment du départ et tout au long du voyage. Le départ le premier jour peut se faire aussi bien à 5 heures du matin qu'à n'importe quelle heure de la journée, de la soirée ou même au-delà de minuit et il en va de même lors du retour. Le premier et le dernier jour du voyage ne peuvent donc être considérés comme des jours de visite même si nous y prévoyons un programme qui, le plus souvent, se déroulera normalement.

### **Compagnies aériennes**

Destination Mémoire se réserve le droit de remplacer éventuellement un transporteur aérien par un autre : cette modification est portée à la connaissance du voyageur au moment de l'envoi de la convocation à l'aéroport, elle reste cependant possible jusqu'au jour du départ. Certaines compagnies aériennes concluent entre elles des accords de partage (code share) qui visent à faire opérer certains vols indifféremment par l'une ou l'autre d'entre elles, quelle que soit la compagnie prévue au départ : en général ces accords impliquent que toutes les compagnies partie prenante offrent les mêmes garanties et la même qualité de service.

### **Conférenciers**

En cas d'indisponibilité, les conférenciers cités dans nos catalogues et sur notre site peuvent être remplacés par un conférencier dont Destination Mémoire juge la compétence équivalente. Ces éventuelles modifications ne peuvent constituer un motif d'annulation.

### **Annulation de voyage par Destination Mémoire**

Tous nos voyages sont réalisables à partir d'un nombre minimum de 20 participants pour les voyages classiques. L'annulation du voyage du fait d'un nombre insuffisant de participants intervient au plus tard 21 jours avant le départ. En ce cas, le voyageur peut reporter son inscription sur le même circuit à une date ultérieure ou sur un autre voyage, laisser les sommes versées en compte d'attente pour bénéficier d'une prime de 3% de ces sommes, ou se faire rembourser le montant intégral des sommes versées sans aucune indemnité de part et d'autre. En aucun cas Destination Mémoire ne pourrait prendre à sa charge les éventuels frais annexes déjà engagés par le voyageur (hôtel, transports...)

### **Cas de force majeure**

En cas de risques politiques, sanitaires ou de catastrophes naturelles ou en raison de limitation ou d'interdiction d'accès à certains sites imposées par les autorités d'un pays, de grèves, nous pouvons être amenés à modifier un programme ou ne pas pouvoir assurer un départ au dernier moment.

### **Limites de responsabilité de Destination Mémoire**

Destination Mémoire ne peut être tenue de prendre en charge les dépenses résultant :

- de l'impossibilité d'embarquer pour un participant qui se présenterait au rendez-vous de départ au-delà de l'heure limite indiquée dans nos documents
- de l'absence ou de la non-conformité des documents exigés - passeport, carte d'identité, certificat de vaccination ou visa notamment - par les autorités compétentes.
- du retard ou de l'impossibilité de prendre le départ avec le groupe en raison de la communication hors-délai des documents ou informations nécessaires à Destination Mémoire pour procéder aux formalités du voyage.

Dans ces cas, le participant s'expose à perdre tout ou partie de son voyage. Les dépenses engagées pour lui faire rejoindre le groupe ou pour sa prise en charge en cas d'impossibilité de continuer normalement le voyage sont à sa charge.

L'interruption du voyage du fait du client ne peut donner lieu à aucun remboursement.

De même, le participant qui ne se présente pas au départ ou renonce, pour quelque motif que ce soit, à des services inclus dans le programme auquel il a souscrit ne peut prétendre à aucun remboursement.

Les voyageurs qui ne souscrivent pas notre assurance “Assistance Rapatriement” dégagent Destination Mémoire de toute responsabilité en cas de nécessité d'assistance médicale ou de rapatriement au cours du voyage pour eux-mêmes et toutes les personnes inscrites sur le même dossier.

### **Les prestations incluses dans le forfait**

Sauf mention contraire, le prix du forfait indiqué dans le cahier Dates, conférenciers, prix et sur ce site inclut ou exclut certains éléments précisés ci-dessous.

*Le prix du forfait comprend :*

- l'assistance et l'animation culturelle par un conférencier Destination Mémoire de la première à la dernière visite prévue au programme
- le transport aérien sur vols réguliers ou vols affrétés en classe économique
- les transferts en autocar privé entre les aéroports et les hôtels ;
- l'hébergement en chambre double avec le petit déjeuner
- le nombre de repas spécifié pour chacun des voyages
- les transports utiles à la réalisation de l'itinéraire et du programme des visites
- toutes les visites incluses au programme.

*Le prix du forfait ne comprend pas :*

- les frais de visa
- les assurances
- les frais d'hébergement, de repas et de transports des voyageurs qui sollicitent des prestations personnelles particulières avant, pendant ou après le circuit
- les options et spectacles facultatifs
- les boissons, pourboires et toutes dépenses de nature personnelle
- le supplément pour l'occupation d'une chambre individuelle.

### **Modification des prestations en cours de voyage**

Toute demande de modification de prestations en cours de voyages (chambre individuelle, option facultative, ...) entraîne le paiement immédiat du supplément correspondant par Carte Bancaire.

### **Taxes d'aéroport et de frontières, taxes d'entrée et de sortie**

Outre les taxes collectées par les compagnies aériennes internationales, qui font partie du prix des billets d'avion et donc, à ce titre, sont incluses dans votre forfait, certains pays imposent aux voyageurs des taxes supplémentaires de frontières ou d'aéroport qui sont collectées sur place. Ces taxes sont aléatoires et fluctuantes, elles apparaissent, disparaissent ou varient soudainement, c'est pourquoi nous ne pouvons jamais les inclure dans nos forfaits.

Elles sont donc à régler sur place par vous-même, au cas par cas. Pour les plus importantes, et dans la mesure où nous en avons connaissance, nous vous indiquons ci-dessous leur montant approximatif.

### **Révisions des prix**

Les prix de nos forfaits ont été établis en fonction de données économiques susceptibles de varier entre leur date d'établissement et celle du départ du voyage. Destination Mémoire se réserve le droit de modifier le montant du forfait dans les cas prévus par la loi en cas de variation constatée

notamment :

- Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant.
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissages, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports
- Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

En cas de baisse du prix de vente, Destination Mémoire procède au remboursement des sommes dues avant ou après le voyage. En cas de majoration, Destination Mémoire informe par courrier les voyageurs inscrits qu'ils peuvent soit accepter cette augmentation soit renoncer sans frais à leur participation au voyage. En cas d'absence de réponse tout voyageur inscrit est réputé accepter le nouveau prix.

Aucune augmentation ne peut intervenir à moins de 30 jours du départ du voyage.

- Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant.
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissages, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et aéroports
- Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

En cas de baisse du prix de vente, Destination Mémoire procède au remboursement des sommes dues avant ou après le voyage. En cas de majoration, Destination Mémoire informe par courrier les voyageurs inscrits qu'ils peuvent soit accepter cette augmentation soit renoncer sans frais à leur participation au voyage. En cas d'absence de réponse tout voyageur inscrit est réputé accepter le nouveau prix.

### **Supplément de prix pour mise à disposition de nouvelles places**

Lorsque toutes les places au prix du forfait d'origine ont été vendues, l'augmentation de capacité aérienne du voyage pour accueillir de nouveaux inscrits implique parfois pour Destination Mémoire l'achat de places à un tarif supérieur imposé par la compagnie aérienne. Dans ce cas cette augmentation donne lieu à la création d'un supplément aérien obligatoire pour toute inscription à partir de la date de prise d'effet du nouveau tarif.

### **Conditions des options**

#### *Réservation d'options*

Les options offertes pour certains voyages (chambre individuelle, préacheminement, voyage sans transport d'acheminement, départ hors Tel Aviv ou Paris, vols en classe affaires, extensions...) doivent être impérativement réservées et réglées lors de l'inscription. Le choix de l'option sans transport d'acheminement est définitif au moment de l'inscription et non modifiable.

Toute annulation ou modification d'option, lorsqu'elle est possible, fait l'objet de frais qui sont étudiés ponctuellement en fonction des situations particulières.

Nos services mettent tout en œuvre pour vous satisfaire, mais il peut se produire que nous ne soyons pas en mesure de vous fournir une option demandée : celle-ci vous serait dans ce cas immédiatement remboursée.

#### *Option chambre individuelle*

Les chambres individuelles sont toujours en nombre limité et, malgré le supplément demandé, en général moins confortables, plus petites et moins bien situées que les chambres doubles. Il peut par ailleurs arriver que, malgré votre confirmation d'inscription en chambre individuelle, vous soyez - du fait d'une surréservation d'un hôtelier - exceptionnellement logé à certaines étapes en chambre

double, avec une autre personne. Dans ce cas vous serez remboursé à votre retour de la partie de votre supplément correspondant au prorata des nuitées concernées.

Conditions tarifaires

### **Solde**

Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 60 jours avant le départ sans rappel de notre part. Au cas où ce solde ne nous serait pas parvenu 59 jours avant le départ, nous pourrions considérer votre inscription comme annulée aux conditions ordinaires des annulations.

### **Conditions d'annulation du fait du voyageur**

Toute annulation du fait du voyageur doit être notifiée à Destination Mémoire lors d'une visite à notre agence, par courriel à [information@destinationmemoire.com](mailto:information@destinationmemoire.com) ou par lettre recommandée. Jusqu'à 61 jours avant le départ, les sommes versées seront remboursées déduction faite de 100 € par personne pour frais de dossier non remboursables (30€ pour les voyages dont le forfait est inférieur à 500€). Passé ce délai, une retenue sera appliquée, correspondant à un pourcentage du montant de la facture (hors frais de visa et d'assurances facultatives non remboursables) variable en fonction de la date de l'annulation.

Montant des retenues :

- de 60 à 31 jours avant le départ : 30 %
- de 30 à 15 jours avant le départ : 50 %
- de 14 à 5 jours avant le départ : 75 %
- moins de 5 jours avant le départ : 100 %

Si vous avez souscrit l'assurance facultative Multirisque proposée par Destination Mémoire, celle-ci se chargera du remboursement de vos frais d'annulation, selon les conditions prévues au contrat.

Par ailleurs, en cas d'annulation de votre part, tout compte non remboursable prévu dans le contrat ou la brochure et exigé par un de nos fournisseurs (vol, hôtel, places de spectacles...), vous sera retenu en sus des frais d'annulation détaillés ci-dessus.

### **Conditions de cession et de transfert**

#### *Cession du voyage*

Si vous ne pouvez partir comme prévu, vous pouvez vous faire remplacer par une personne de votre choix. Vous devez dans ce cas nous avertir de votre décision au plus tard 7 jours avant la date de départ du voyage en nous rendant visite à notre agence, par courriel à [information@destinationmemoire.com](mailto:information@destinationmemoire.com) ou par téléphone au 052.683.73.64 mais dans ce cas avec confirmation par fax ou lettre recommandée. La cession n'est possible que dans la mesure où la personne à qui vous cédez le voyage remplit les mêmes conditions (répartition des chambres...) et sous réserve éventuellement du délai d'obtention du visa et de l'accord de la compagnie aérienne pour votre remplacement par ce nouveau voyageur. Des frais de dossier d'un montant minimum de 50 € par personne, ainsi que les éventuels frais liés à l'émission de nouveaux titres de transport, vous seront facturés pour cette opération.

## **Modifications des prestations en cours de voyage**

Toute demande de modification de prestation en cours de voyage (chambre individuelle, participation à une option facultative...) entraîne un supplément payable immédiatement par carte bancaire.

## **Réclamations**

Toute réclamation de défaillance doit être notifiée à Destination Mémoire dans les meilleurs délais par l'un des moyens suivants :

- en téléphonant au 054.683.73.64
- en renseignant sur ce site dans l'Espace voyageurs personnalisé le formulaire prévu à cet effet
- en faisant enregistrer cette réclamation sur place à notre agence par notre service Clients

Nous nous engageons alors à répondre dans un délai de 7 jours. Les réclamations peuvent être aussi notifiées par lettre recommandée avec accusé de réception mais le délai de traitement est alors un peu plus long.

Toute plainte concernant un problème de bagages (perte, détérioration, destruction ou retard de livraison des bagages) doit être immédiatement déposée auprès du transporteur. .

Si vous avez souscrit l'assurance Multirisque proposée par Destination Mémoire, c'est auprès de la compagnie d'assurance que vous devez effectuer la déclaration de sinistre conformément aux conditions de votre contrat d'assurance.

## **Clause de rétractation**

Conformément à l'article L 121-20-4 2° du code de la consommation qui écarte le droit de rétractation pour "les prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisir qui doivent être fournis à une date où selon une périodicité déterminée", vous ne disposez pas de délai de rétractation.

## **Loi informatique et libertés**

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification pour toute information vous concernant sur nos fichiers clients.

## **Clause de « l'ami commun »**

Pour toute contestation qui s'élèverait entre les souscripteurs à un voyage et Destination Mémoire relativement à l'interprétation ou à l'exécution des conditions générales et particulières de ce voyage, Destination Mémoire recommande le recours à des conciliateurs, chacune des parties en désignant un, sauf le cas où elles se mettraient d'accord sur un conciliateur unique. Ce ou ces conciliateurs s'efforceront de régler les difficultés qui leur seront soumises et de faire accepter par les parties une solution amiable dans un délai maximum de deux mois à compter de leur désignation. À défaut de parvenir à un accord, les tribunaux israéliens seront seuls compétents.