

## CONDITIONS DE VENTE

### **1. RAPPEL DES DROITS ESSENTIELS (ARTICLE L.211-8 DU CODE DU TOURISME) :**

**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. La société CSAC sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.**

**En outre, comme l'exige la loi, l'entreprise CSAC 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. CSACC a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : APST 15, rue Carnot 75017 Paris Cedex France, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel), Téléphone : 00 33 (0)1 44 09 25 35 et 00 33 (0)1 44 09 88 00 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de CSAC.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

<https://www.legifrance.gouv.fr/>

[affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?)

[idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)

## **2. IDENTIFICATION DU VENDEUR :**

Les séjours et services de voyages de PURO ESTILO sont vendus par CSAC, société par actions simplifiée à associé unique au capital de 8.000 €, dont le siège social est 231, rue Saint-Honoré 75001 Paris, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 788 671 386, code NAF : 8299Z, TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR64788671386, immatriculée au Registre des Opérateurs de Tourisme tenu par Atout France sous le numéro IM075190064, Atout France : 79-81, rue de Clichy 75009 Paris ; CSAC a souscrit un contrat assurant sa responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox 38 avenue de l'Opéra Contrat N°RCAPST/286096. La marque PURO ESTILO est exploitée par CSAC. Il est entendu dans la suite des présentes conditions de vente que PURO ESTILO est la société CSAC.

## **3. OFFRES – FORMATION DU CONTRAT – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION – CAPACITE DES PARTIES :**

Les offres de séjours préconstitués sont exposées sur le site [www.puro-estilo.com](http://www.puro-estilo.com) et constituent, avec les présentes conditions générales et le descriptif l'information précontractuelle et contractuelle prévue par le code du tourisme.

Toute demande doit être effectuée via un formulaire d'inscription qui est rempli en ligne par le Voyageur. Les dates des séjours ne sont pas modifiables. Le formulaire comporte les options choisies par le Voyageur. Les options portent notamment sur l'hébergement (chambre individuelle ou chambre double), les prestations complémentaires telles que les heures de cours, la souscription d'une assurance couvrant les frais d'annulation et/ou le rapatriement et toute autre prestation ou

service de voyages figurant sur le Site puro-estilo.com. D'une manière générale, les hébergements sont proposés en formule « petit déjeuner » uniquement. La validation du formulaire en ligne vaut acceptation du prix proposé, de l'intégralité des conditions de vente et des conditions d'assurance si une assurance a été souscrite. Une facture accompagnée du descriptif vous sera adressée après paiement du voyage ou de l'acompte.

Vous pouvez également solliciter PURO ESTILO pour la réalisation d'un voyage « sur mesure ». Dans ce cas une proposition de voyage vous sera adressée valant devis. Le voyageur devra retourner le devis signé à PURO ESTILO et procéder au paiement par virement bancaire. La réception par PURO ESTILO du devis signé entraîne obligation de paiement pour le Voyageur, le devis signé, le descriptif de la prestation et les présentes conditions de vente constituant à la fois l'information précontractuelle et le contrat prévu à l'article L.211-8 du code du tourisme.

L'attention du voyageur est attirée sur le fait que les identités des voyageurs doivent être renseignées avec précision et sans erreur, une erreur pouvant entraîner des frais de modification importants.

Les prestations de PURO ESTILO commencent à la date et heure de la convocation aéroport et s'achèvent le dernier jour à l'heure d'arrivée du vol de retour. PURO ESTILO ne fournit pas les post et pré acheminement qui restent de la seule responsabilité du Voyageur, sauf demande particulière du client.

Conformément aux dispositions de l'article L.221-28 du Code de la consommation, le contrat de voyage à forfait n'est pas soumis au droit de rétractation.

En signant le contrat, le Voyageur reconnaît qu'il est en capacité de voyager, qu'il est majeur et dispose de la pleine capacité juridique pour contracter.

#### **4. PRIX – REVISION DU PRIX :**

Les prix figurant sur le site sont indiqués « à partir de », par personne, en euros sur la base d'une réservation pour deux personnes en chambre double.

Le prix du séjour est fixé dans le formulaire en ligne ou le devis (en cas de voyage sur mesure) en fonction de la période du séjour et des prestations choisies, comme par exemple les cours de danse, l'hébergement en chambre individuelle ou en chambre double. Le prix ne comprend que les prestations décrites au descriptif à l'exclusion de toutes autres telles que les prestations antérieures au départ et postérieures au retour, les dépenses à caractère personnel, les frais engagés par le client directement auprès des prestataires, les prestations de toute nature non comprises dans le forfait, les boissons au cours des repas – y compris l'eau minérale lorsqu'il n'y a pas d'eau potable, les excédents de bagages, les consommations téléphoniques, les pourboires y compris les pourboires obligatoires dans certains pays, les frais de pré ou post acheminement, les suppléments cabines ou chambres individuelles non compris dans le forfait, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le prix fixé au contrat est susceptible de varier à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations des taux de change applicables au voyage, étant ici précisé que la parité à retenir est celle de l'euro avec la devise du Pays de destination tel que prévu au descriptif. Le prix du voyage peut varier pour tenir compte des variations de coût :

1. Des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports :  
Les taxes aéroports sont soumises à variation selon les décisions des autorités concernées. Elles

sont précisées à titre indicatif dans les conditions particulières à leur montant en vigueur au moment de la rédaction de la présente brochure. Les taxes de territoire dans certains pays sont à régler sur place en monnaie locale ou en Dollar US. Les taxes d'aéroport et de sécurité peuvent varier en cours d'année selon des décisions gouvernementales et nous nous verrons dans l'obligation de les répercuter si besoin est. Le voyageur s'engage à payer à PURO ESTILO toutes nouvelles taxes exigées et toutes augmentations de taxes existantes en plus du prix mentionné, décidées par les Gouvernements français et des pays visités ou par tout autre organisme légal ayant autorité de le faire.

2. Du coût des carburants : le coût du carburant peut influencer à la hausse comme à la baisse sur le montant de la surcharge carburant imposée par les compagnies aériennes. Le coût du carburant est susceptible d'évoluer selon deux facteurs : le coût du carburant en lui-même d'une part et la parité euro – USD d'autre part, les compagnies achetant leur carburant en USD. Le carburant d'aviation utilisé est le Jet Kérosène Cargo CIF NWE. La surcharge carburant des compagnies aériennes figure sur la ligne code YQ ou YR. Cette surcharge évolue selon une équation différente selon les compagnies aériennes et dont PURO ESTILO n'a pas connaissance. Cette surcharge n'est pas remboursable en cas d'annulation après émission du billet. De même, le coût du carburant (gazole) peut influencer sur les tarifs pour la partie transport en bus. Nos prix sont donc susceptibles de varier en fonction de l'évolution du coût de ces carburants.
3. De la parité euro / dollar américain (USD) et de la parité euro / Devise du pays de destination. Toute hausse de prix sera communiquée aux voyageurs au plus tard 21 jours avant la date de départ. Aucune hausse du prix ne pourra intervenir dans les vingt jours qui précèdent le départ. Pour toute hausse supérieure à 8 % du prix du voyage, le voyageur aura durant 3 jours la possibilité de résoudre sans frais son contrat. Toute autre hausse du prix inférieure à 8 % du prix total du voyage et non acceptée par le client entraînera la facturation des frais de résolution selon le barème fixé ci-après.

Le paiement du prix se fait exclusivement par carte bancaire, via l'interface de paiement sécurisée du Site [puro-estilo.com](http://puro-estilo.com), éventuellement par l'utilisation de cartes cadeaux émises par PURO ESTILO ou par virement bancaire pour ce qui concerne les voyages sur mesure. Si vous disposez d'un code promotionnel il doit être renseigné dans le tunnel de commande pour que vous puissiez en bénéficier.

Toute commande implique le versement d'un acompte de 50% lorsque le départ est situé à plus de 40 jours de la commande et de la totalité du prix lorsque la commande est effectuée moins de 40 jours avant le départ.

Le solde doit être payé au plus tard 40 jours avant le départ. Lorsque l'acompte a été payé par carte bancaire via l'interface sécurisée, le solde sera automatiquement prélevé par le même moyen de paiement à quarante jours du départ. Pour toute inscription à moins de quarante jours du départ la totalité du prix du séjour sera exigée. Le paiement total du prix conditionne la remise des documents de voyage au voyageur.

À défaut de paiement dans les 40 jours avant le départ de la totalité du prix ou de non-respect du calendrier fixé, PURO ESTILO sera en droit de procéder à la résolution du contrat. Cette résolution pour défaut de paiement entraînera la facturation des frais de résolution prévus ci-après en fonction de la date de résolution qui resteront à la charge du voyageur.

## **5. RESOLUTION ET MODIFICATIONS DU CONTRAT :**

### **5.1.Par le voyageur :**

Le Voyageur a le droit de résoudre le contrat de voyage à tout moment moyennant le paiement de frais de résolution standards suivants, lesquels sont calculés en tenant compte du caractère « sur mesure » des prestations objet du contrat, de la date à laquelle la résolution intervient, des économies de coûts procurés par la résolution et des revenus escomptés par la remise à disposition du ou des services de voyages :

<b>Nombre de jours avant le départ</b>	<b>% du montant total du voyage retenu</b>
Au-delà de 60 jours avant le départ	15% du prix total du voyage
De 60 à 31 jours	30% du prix total du voyage
De 30 à 21 jours	40% du prix total du voyage
De 20 à 8 jours	60% du prix total du voyage
De 7 à 4 jours	75% du prix total du voyage
- A moins de 3 jours - Annulation le jour du départ ou non présentation	100% du prix total du voyage

**Des frais de traitement de l'annulation de 150€ viendront s'ajouter à ce barème.**

Lorsque le contrat comporte la fourniture de vols, le prix des billets ne sera pas remboursé, ces vols étant ni remboursables, ni modifiables et les pourcentages ci-dessus s'appliqueront sur les autres prestations. Pour ce qui concerne les vols internationaux, seront appliquées les politiques d'annulation des compagnies aériennes concernées : d'une manière générale, lorsque les billets ont été émis les vols ne sont plus ni remboursables, ni modifiables. Seules les taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement du voyageur pourront faire l'objet d'un remboursement par la compagnie aérienne.

Si une assurance annulation et/ou rapatriement a été souscrite, le coût de l'assurance n'est pas remboursable.

Si une résolution du contrat par l'un des participants au voyage ou une modification a pour conséquence l'attribution d'une chambre individuelle, le supplément correspondant sera facturé au voyageur et devra être réglé avant le départ.

Les voyages non consommés ou interrompus par le Voyageur ne donneront lieu à aucun remboursement.

Le Voyageur peut résoudre le contrat sans frais si des circonstances exceptionnelles ou inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

Toute demande de modification d'une prestation confirmée par PURO ESTILO devra être effectuée par écrit par le Voyageur. Les demandes de modification sont sujettes à des frais qui seront indiqués au Voyageur. Elles ne pourront être prises en compte par PURO ESTILO que si le Voyageur accepte les frais indiqués. Les demandes de modifications devront faire l'objet d'un avenant au contrat de voyages accepté par les parties et ne seront prises en compte qu'après paiement des frais ci-dessus.

### **5.2.Par PURO ESTILO :**

Conformément aux dispositions de l'article R.211-10 du code du tourisme, si PURO ESTILO se trouvait contrainte de résoudre le contrat, le Voyageur en serait avisé par courrier recommandé avec accusé de réception ou par tout autre moyen écrit permettant d'en justifier la réception par le Voyageur. PURO ESTILO restituera au voyageur, sans délai, l'intégralité des sommes versées et le Voyageur pourra prétendre à l'indemnité qu'il aurait lui-même supporté si la résolution avait été de son fait. Toutefois, si cette résolution était due à un cas de force majeure ou à des raisons de sécurité des voyageurs, ou encore à des circonstances exceptionnelles ou inévitables au sens de l'article 15 ci-après, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination, le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité. En cas de souscription d'une assurance par le voyageur, le coût ne sera pas remboursé.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'agence de voyages au détaillant ou à l'organisateur ou à son voyageur partenaire et conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, l'acheteur le Voyageur en sera averti sans délai par PURO ESTILO qui proposera une modification du contrat. Une confirmation écrite sera envoyée au Voyageur qui devra faire connaître sa décision dans les délais raisonnables que lui aura fixé PURO ESTILO. Si le Voyageur refuse la modification ou s'il ne répond pas dans le délai précité, le contrat sera résolu sans frais de part et d'autre et le Voyageur sera remboursé de toutes les sommes qu'il aura versées dans les 14 jours de la résolution à l'exception de celles concernant la souscription éventuelle d'un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation ou de rapatriement.

Lorsque le séjour est soumis à la condition de l'inscription d'un nombre minimum de voyageurs et à condition que le Voyageur en ait été avisé dans le descriptif en ligne du séjour ou le devis en cas de voyage sur mesure, la résolution du contrat par PURO ESTILO due à l'absence de voyageurs inscrits en nombre suffisant devra intervenir :

- Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours,

- Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours,
- Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux jours.

Dans ce cas le Voyageur sera remboursé de l'intégralité des sommes versées mais ne pourra prétendre à aucune indemnisation.

## **6. ASSURANCES :**

Conformément aux dispositions de l'article R.211-4,8° du code du tourisme, nous vous proposons des assurances couvrant, notamment certains risques d'annulation et couvrant le rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès. Ces assurances sont facultatives et il vous appartient préalablement de vérifier que vous n'êtes pas déjà couvert pour ce type de risques par un autre contrat d'assurance. PURO ESTILO n'agit qu'en qualité de mandataire de son client qui reste l'unique cocontractant de la compagnie d'assurance <Chapka en cas de souscription. Nous sommes à votre disposition pour toute demande d'information. Les conditions générales et particulières d'assurance sont disponibles sur le site Internet et peuvent vous être adressées par courriel sur demande. En cas de résolution du contrat de voyage le montant de l'assurance n'est jamais remboursable.

Le Voyageur bénéficie d'un droit à renonciation de son assurance jusqu'à 14 jours après sa souscription, sous réserve qu'il soit en mesure de prouver qu'il est déjà couvert par une autre assurance pour au moins une des garanties prévues par l'assurance voyage souscrite.

## **7. FORMALITES - SANTE :**

Tout voyage à l'étranger nécessite de disposer des documents de voyages ad equat et en cours de validité qui varient en fonction des pays visités et de la nationalité du voyageur. Les mineurs accompagnés de leurs parents doivent disposer de leurs propres documents de voyages (y compris les bébés). Les mineurs voyageant seuls ou accompagnés d'adultes ne disposant pas de l'autorité parentale doivent disposer d'une autorisation de sortie du territoire.

PURO ESTILO ne vérifie pas la validité des documents de voyages de ses clients. Lorsqu'un numéro de passeport vous est demandé c'est pour le transmettre à la compagnie aérienne pour l'émission du billet, lequel est lié au numéro de passeport du passager.

Les formalités sont précisées pour les ressortissants français non binationaux. En tout état de cause, il est vivement recommandé de consulter le Site Internet du Ministère Français des Affaires Etrangères, rubrique « Conseils aux voyageurs » : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

Les ressortissants **étrangers ou les binationaux** doivent obligatoirement consulter les autorités consulaires des pays de destination ou de transit.

### **Pour les ressortissants français se rendant à CUBA :**

Passeport valable 6 mois après la date de retour obligatoire. Carte touristique nominative obligatoire (payante) délivrée par le Consulat de Cuba à Paris 16, rue de Presle 75015 Paris, téléphone : 01 45 67 55 35. Ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à midi. Attention : si vous ne présentez pas la carte touristique au départ de Paris, l'embarquement pourra vous être refusé et la responsabilité de PURO ESTILO ne saurait être engagée à ce titre. La carte touristique ne doit pas comporter de ratures ni d'erreur d'orthographe. Il vous appartient d'acquérir par vous-même la carte touristique pour chaque

participant au voyage. Les autorités cubaines exigent la souscription d'une assurance médicale couvrant les frais médicaux et le rapatriement valable sur le territoire cubain et la production d'une attestation d'assurance en ce sens. Une attestation d'assurance liée à une carte de crédit est suffisante et devra être présentée à l'arrivée en format papier pour tous les participants au voyage. En raison de cas de Dengue récurrents, il est recommandé de se protéger contre les moustiques (moustiquaires, répulsifs, etc...). Pour plus de renseignements et conseils pratiques : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/cuba/#entree> et

## **8. HEBERGEMENTS :**

Conformément aux dispositions du code du tourisme, les classifications des hébergements, vous sont indiquées selon les normes du pays de destination. Ces normes peuvent être différentes de celles utilisées dans d'autres pays ou au sein de l'Union Européenne. Les hébergements en « casa particular » correspondent à des chambres d'hôtes chez l'habitant offrant des prestations au confort très simple au plus près des habitants. Il s'agit d'une expérience en immersion avec le pays d'accueil qui privilégie le contact humain et la découverte au confort.

Les hébergements sont prévus en chambre double. Les chambres triples sont souvent des chambres doubles dans lesquelles est ajouté un lit d'appoint, souvent moins confortable. En cas de chambre individuelle, un supplément tarifaire sera appliqué sur le formulaire de réservation en ligne.

Les animaux ne sont pas admis.

Les repas et pension prévus au contrat s'entendent hors boisson. Lorsque de l'eau est prévue il s'agit d'eau en carafe et non d'eau en bouteille. Tout repas non pris du fait des horaires de transport ne pourra faire l'objet de remboursement. Les repas ou collations qui seraient le cas échéant payantes à bord des avions ne sont pas compris dans le prix payé.

Lorsque des repas sont compris et que le Voyageur choisi d'effectuer une excursion ou une sortie en dehors de l'hôtel, il perdra le bénéfice du repas prévu et ne pourra prétendre ni à un panier repas, ni à un remboursement.

## **9. DUREE DES VOYAGES :**

Le premier jour et le dernier jour sont consacrés au transport international. La durée des séjours est calculée en nuitées. Il est d'usage en hôtellerie internationale que les chambres soient disponibles à partir de 15 heures le jour de l'arrivée et doivent être rendue avant midi le dernier jour.

## **10. CIRCUITS :**

Les circuits élaborés par PURO ESTILO tiennent compte de différents impératifs liés aux distances à parcourir, aux disponibilités locales des hébergements et des guides. Le sens des circuits et auto-tours peut être modifié mais toutes les visites et étapes prévues sont respectées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves, les évènements climatiques et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

Les descriptifs des circuits correspondent à des conditions optimum mais peuvent subir les aléas liés à tout voyage. Les photographies illustrant le Site de PURO ESTILO ne sont pas contractuelles et ont pour objectif d'illustrer les sites et monuments concernés par les circuits proposés.

Lorsque des guides sont prévus, ceux-ci sont, dans la mesure du possible, francophones et si non anglophones. En tout état de cause la langue utilisée par les guides sera précisée dans le contrat de voyage.

## **11. TRANSPORT AERIEN :**

1. Lors de l'inscription du Voyageur les horaires des vols peuvent ne pas être connus par l'agence de voyages. Ils ne rentrent donc pas dans la sphère contractuelle. Nous vous informerons des horaires des vols et des durées des escales dès que nous en aurons connaissance. Pour des raisons techniques et de sécurité, toutes les compagnies aériennes se réservent la possibilité exceptionnelle de modifier les horaires des vols. Ces modifications ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit conformément aux dispositions de l'article 19 la convention de Montréal. La responsabilité des transporteurs est limitée par les termes et conditions du contrat de transport et notamment par les dispositions de la convention de Montréal. En application des dispositions des articles L.211-16 et L.211-17 du code du tourisme, la responsabilité encourue par PURO ESTILO ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.
2. Il peut arriver que la non présentation à l'aller sur un vol régulier entraîne l'invalidation du billet du vol retour par la compagnie aérienne. Auquel cas le rachat des billets incombera au voyageur si cette non présentation à un vol aller est de son propre fait.
3. Les compagnies aériennes se réservent le droit de refuser l'embarquement des femmes enceintes lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse il existe un risque d'accouchement prématuré pendant le transport. Elles exigent également, quelle que soit la date de la grossesse, qu'un certificat médical de bonne santé et de non contre-indication au voyage soit produit au moment de l'embarquement. Ce certificat médical doit avoir été délivré moins de quinze jours avant la date de départ.
4. Les horaires des vols charters dépendent des décisions de la Direction Générale de l'Aviation Civile et peuvent n'être communiquées que dans les 48 heures précédant le départ.
5. Si vous êtes victime de la perte ou du vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration auprès de la Police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais l'acquisition des billets de remplacement auprès de la compagnie émettrice.
6. Les bagages sont transportés gratuitement à hauteur de 15 à 23 kilos – selon les compagnies et la catégorie du billet – par occupant d'un siège, ce qui exclut les enfants de moins de deux ans. La franchise de bagage s'entend pour un bagage par personne. Certaines compagnies aériennes, notamment nord-américaines, facturent systématiquement les bagages en soute ou les bagages en cabine, les mêmes compagnies appliquent une franchise de 10 Kg. Au-delà, les compagnies facturent un supplément au poids lequel ne pourra être en aucun cas pris en charge par PURO ESTILO. La perte, la détérioration ou le retard de livraison des bagages est un événement malheureusement fréquent lors des transports aériens : assurez-vous que vos bagages sont étiquetés correctement, enlevez les étiquettes de votre voyage précédent et placez dans votre valise une copie de votre carte d'identité avec votre adresse et votre numéro de téléphone. Nous vous proposons des produits d'assurances facultatifs couvrant ce type de risque, étant indiqué que les compagnies aériennes, en vertu des conventions internationales, n'ont qu'une responsabilité limitée en cas de perte, de retard ou de détérioration des bagages. Nous vous recommandons de ne pas transporter d'objets de valeurs dans les bagages voyageant en soute. Si toutefois, vous étiez dans l'obligation de le faire, il conviendra de faire une déclaration de valeur à la Compagnie lors des formalités d'enregistrement et d'en assurer éventuellement le coût.
7. Les enfants de moins de deux ans ne disposent pas d'un siège. Les enfants de moins de quinze ans non accompagnés sont refusés.

8. La dimension des bagages admis en cabine varie d'une compagnie à l'autre. Généralement, le total des dimensions (hauteur + longueur + largeur) du bagage admis en cabine ne peut excéder 115 Cm et son poids ne peut excéder 5Kg. Ces dimensions et ce poids varient en fonction des compagnies, des trajets et du type d'appareil. Le bagage admis en cabine reste sous la responsabilité de son propriétaire.
9. Il appartient au Voyageur de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. La réglementation applicable est rappelée sur votre billet ou dans votre carnet de voyages. Il vous est conseillé de lire attentivement vos documents de voyages et de consulter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile : [www.dgac.fr](http://www.dgac.fr) rubrique « passagers aériens » « sûreté ». Tout objet interdit peut-être confisqué à l'embarquement par les autorités et ne sera pas restitué.
10. La liste des compagnies aériennes faisant l'objet d'interdictions ou de restrictions est consultable sur le site Internet [www.dgac.fr](http://www.dgac.fr).

## **12. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES DE PURO ESTILO :**

PURO ESTILO vous propose dans le cadre de ses voyages des prestations complémentaires tels que excursions, visites guidées, cours de danse, (liste non exhaustive) qui, lorsqu'elles sont incluses dans le forfait, entrent dans la sphère contractuelle.

## **13. PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES PROPOSEES SUR PLACE :**

Les prestataires réceptifs de PURO ESTILO peuvent vous proposer des prestations complémentaires sur place telles que visites, excursions, découverte d'une ville, location de voiture. Ces prestations facturées directement par le prestataire ne rentrent pas dans la sphère contractuelle entre PURO ESTILO et le Voyageur, et la responsabilité de PURO ESTILO ne pourra être recherchée de ce chef.

## **14. CESSION DU CONTRAT :**

Conformément aux dispositions des articles L.211-11 et R.211-7 du code du tourisme, le Voyageur pourra céder son contrat – hors assurances – à un tiers. La demande de cession devra parvenir à PURO ESTILO par écrit au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions y compris d'âge, et, en cas de chambre partagée, de genre, que lui pour effectuer le voyage ou le séjour et bénéficier des tarifs proposés.

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire seront tenus solidairement d'acquitter les frais de modification induits par la cession et facturés par les prestataires de PURO ESTILO au coût réel et sur présentation des justificatifs. A ces frais réels s'ajoutera une somme forfaitaire de 200 € destinée à couvrir les frais administratifs de PURO ESTILO induits par l'opération de cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables et transférables.

## **15. FORCE MAJEURE :**

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche soit le voyageur, soit l'agence ou ses prestataires de services concernés, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Pendant la durée de l'évènement les obligations des parties sont suspendues.

## **16. CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES :**

Une circonstance exceptionnelle et inévitable est un évènement extérieur aux parties, ayant un caractère imprévisible et insurmontable qui empêche, soit le voyageur, soit les accompagnateurs, soit l'organisateur, soit le détaillant, soit l'un des prestataires de services concernés, d'exécuter toute ou partie des ou du service de voyage prévu par le contrat. Il en sera ainsi, en cas d'émeute, insurrection, prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales, conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques, sur le lieu de destination ou de transit ou à proximité immédiate de ce lieu, susceptibles d'avoir des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. La faculté de résolution du contrat édictée par l'article L.211-14-II du code du tourisme est appréciée au regard de critères objectifs et indépendant des parties sur la base, notamment, des recommandations du Ministère Français des Affaires Etrangères.

## **17. NON-CONFORMITES – RECLAMATIONS – TRAITEMENT DES LITIGES :**

En cas de non-conformité constatée sur place lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat, vous devez nous en informer dans les meilleurs délais, soit par téléphone au numéro qui vous a été communiqué soit par courriel pour que nous puissions intervenir auprès de notre prestataire. Vous pouvez également prendre contact avec le représentant de notre prestataire sur place dont les coordonnées figurent sur vos documents de voyage.

Vos réclamations doivent être adressées à PURO ESTILO par courrier recommandé et accompagnée de pièces justificatives dans les trente jours qui suivent votre retour. Les réclamations sont immédiatement transmises pour enquête à nos fournisseurs. Le délai de réponse varie d'un fournisseur à l'autre et nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de la longueur de ceux-ci qui n'est pas de notre fait.

A défaut de résolution du litige, le Voyageur peut saisir gratuitement les services de la Médiation du Tourisme et Voyages, BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17, [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Les consommateurs résidant au sein de l'Union Européenne ont la possibilité d'introduire leur réclamation sur la plateforme de règlement des litiges en ligne à l'adresse suivante :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR> en renseignant l'adresse comme point de contact de PURO ESTILO : [contact@puro-estilo.com](mailto:contact@puro-estilo.com) .

Au titre de ses obligations légales, PURO ESTILO a souscrit une police d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Hiscox 38 avenue de l'Opéra Contrat N°RCAPST/286096. Elle couvre la responsabilité civile d'exploitation et professionnelle, respectivement à hauteur de 8.000.000 Euros Euros et 1.500.000 Euros par sinistre et par an.

## **18. LIMITATION DE RESPONSABILITE :**

Sauf les cas de dommages corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité de PURO ESTILO est limitée à trois fois le prix total des prestations payées, hors assurance.

### **19. DONNEES PERSONNELLES :**

Conformément à la Loi N°78-17 du 6 janvier 1978, vous êtes avisés de ce que vos données personnelles font l'objet de traitements. Ces traitements ont pour finalités d'une part l'exécution du contrat et d'autre part la prospection commerciale et les statistiques commerciales. Le droit d'accès, de modification, de suppression, de rectification et de portabilité prévu par cette Loi s'exerce auprès de PURO ESTILO, 231 rue Saint Honoré, 75001 Paris ou par courriel à [mesdonnees@puro-estilo.com](mailto:mesdonnees@puro-estilo.com) . Nous faisons également usage de traceurs qui ont pour but de signaler votre passage sur notre site. Ils ne sont utilisés que pour améliorer le service qui vous est offert. Pour en savoir plus sur les traceurs, veuillez consulter la page « vos données » du site.