

Conditions générales de vente des forfaits touristiques

Avant d'acheter votre séjour, veuillez lire attentivement les informations générales ainsi que les Conditions Générales de Vente.

Ce document contient des informations essentielles, notamment concernant l'annulation **sans pénalité** en cas de maladie, accident ou décès.

CONTENU DU CONTRAT DE VENTE DU FORFAIT TOURISTIQUE

1. Sources législatives

La vente de forfaits touristiques, incluant des services en Italie et à l'international, est régie par :

- la **Loi italienne du 27/12/1977 n°1084**, ratifiant la Convention Internationale relative au Contrat de Voyage (CCV), signée à Bruxelles le 23/04/1970 ;
- le **Code du Tourisme** (Décret législatif italien n°79 du 23 mai 2011), articles 32-51 ;
- les dispositions du Code civil italien relatives au transport et au mandat.

Ces normes s'appliquent jusqu'à leur abrogation conformément à l'Art. 3 du Code du Tourisme.

2. Système administratif

L'organisateur et l'intermédiaire doivent être **autorisés** conformément aux réglementations administratives applicables, y compris régionales.

Selon l'Art. 18 §VI du Code du Tourisme :

L'usage de termes tels que « **agence de voyages** », « **agence touristique** », « **tour opérateur** », « **intermédiaire de voyages** », ou expressions similaires (y compris dans des langues étrangères), est exclusivement réservé aux entreprises habilitées mentionnées au premier paragraphe.

3. Définitions

Aux fins du présent contrat :

a) Organisateur de voyages

La partie qui s'engage, en son propre nom et moyennant un prix forfaitaire, à fournir des forfaits touristiques, en combinant les éléments définis à l'Art. 4, ou en permettant au touriste de créer lui-même un forfait via des outils en ligne.

b) Intermédiaire

La partie qui vend ou s'engage à fournir des forfaits touristiques organisés conformément à l'Art. 4, même sans activité professionnelle ou but lucratif.

c) Touriste

L'acheteur, le cessionnaire ou toute personne désignée, dès lors qu'elle répond aux conditions requises pour bénéficier du service, pour laquelle le contractant principal s'engage à acheter un forfait touristique.

4. Définition d'un forfait touristique

Un **forfait touristique** désigne :

Voyages, séjours, circuits *tout compris*, croisières touristiques, résultant de la combinaison — par quiconque et de toute manière — d'au moins **deux** des éléments suivants, vendus ou offerts à **prix forfaitaire** :

- **a) Transport**
- **b) Hébergement**
- **c) Services touristiques** non liés au transport ou à l'hébergement, constituant une partie significative du forfait (Art. 34 du Code du Tourisme)

Le touriste a droit à une **copie du contrat de vente** du forfait touristique (Art. 35).

Ce contrat permet l'accès au **Fonds de Garantie** (Art. 21).

5. Informations touristiques – Fiche technique

Avant le début du voyage, l'organisateur et l'intermédiaire doivent fournir au touriste les informations suivantes :

a) Horaires, escales et correspondances

Ces informations doivent être communiquées avant le départ.

b) Identité du transporteur aérien opérant

Si elle n'est pas connue au moment de la réservation, l'information doit être transmise conformément à l'Art. 11 du Règlement CE 2111/2005 :

Lorsque l'identité du transporteur aérien opérant n'est pas encore connue au moment de la réservation, le passager doit en être informé dès que cette identité est établie, ainsi que de toute interdiction éventuelle d'exploitation dans l'Union européenne.

Fiche technique (contenu obligatoire)

L'organisateur doit inclure une fiche technique dans le catalogue ou le programme (également en format électronique). Elle doit contenir :

- les détails de l'autorisation administrative de l'organisateur ;
- les détails de la police d'assurance responsabilité civile ;
- la période de validité du catalogue/programme ;
- les paramètres et critères d'ajustement du prix (Art. 40 du Code du Tourisme).

[\[terms and...ditions FR | PDF\]](#)

6. Proposition d'achat – Réservations

- La proposition de vente d'un forfait doit être rédigée sur un formulaire spécifique, éventuellement électronique, **dûment rempli et signé** par le client.
- Le client reçoit une copie du formulaire.

- L'acceptation devient définitive **uniquement lorsque l'organisateur envoie la confirmation** à l'agence intermédiaire, qui la transmet au touriste.

Toutes les informations non présentes dans les documents contractuels ou brochures seront fournies avant le départ, conformément à l'Art. 37 §2 du Code du Tourisme.

Demandes spéciales

Toute demande particulière doit être formulée **au moment de la réservation** et confirmée par accord spécifique entre le touriste et l'organisateur, via l'agence de voyages.

Absence de droit de rétractation (contrats en ligne ou hors établissement)

Selon l'Art. 32 §2 du Code du Tourisme et les articles 50 et 45 du Décret italien 206/2005,
→ **le droit de rétractation prévu aux Articles 64 et suivants est exclu.**

7. Paiements

À la signature de la proposition d'achat, le touriste doit régler :

a) Frais d'inscription / administratifs

Comme spécifié à l'Art. 8.

b) Un dépôt n'excédant pas 25 %

du prix du forfait publié ou indiqué dans la liste fournie par l'organisateur.

Ce montant constitue un **acompte et une avance sur paiement.**

Pendant la période de validité de la proposition et **avant la confirmation**, les conséquences de l'Art. 1385 du Code civil italien ne s'appliquent pas si l'annulation découle d'un événement non imputable au touriste.

Solde

Le solde doit être payé **avant la date limite** indiquée dans le catalogue ou la confirmation de réservation.

Réservations tardives

Pour les réservations effectuées après la date limite de solde, **le montant total est dû immédiatement.**

Non-paiement

Le non-paiement entraîne une **résiliation automatique** du contrat, notifiée par simple communication écrite (fax ou email) à l'agence ou au domicile/email du touriste.

Le paiement est considéré comme effectué lorsqu'il est **crédité sur le compte de l'organisateur.**

Paiements dans les établissements Mangia's – À partir du 1er janvier 2024

Toutes les transactions doivent être réalisées **exclusivement par méthode électronique** :

- **Facturation en chambre**, avec carte de crédit/débit enregistrée ;
- **Paiement par carte** sur terminaux POS.

Ne sont **pas acceptés** :

- virements bancaires,
- virements instantanés,
- chèques,
- tout moyen non électronique.

8. Prix

Le prix du forfait touristique est fixé dans le contrat en fonction de ce qui est indiqué dans le **catalogue** ou le **programme non-catalogué**, y compris leurs éventuelles mises à jour. Il **peut être modifié** uniquement en cas de variations de :

- **coûts de transport**, y compris le **carburant** ;
- **frais et taxes** relatifs au transport aérien (atterrissage, débarquement/embarquement dans ports et aéroports) ;
- **taux de change** appliqués au forfait en question.

Pour ces variations, il convient de se référer aux **taux de change** et **prix en vigueur** à la date de publication du programme (comme indiqué dans la fiche technique), ou à la date indiquée dans les **mises à jour** publiées sur les sites web. En tout état de cause :

- **aucune augmentation** n'est possible **dans les 20 jours** précédant le départ ;
- la **révision** ne peut **pas dépasser 10 %** du prix initial.

Composition du prix :

- a) frais d'inscription / administratifs ;
- b) frais de participation (tels qu'indiqués au catalogue ou dans le devis) ;
- c) coût d'éventuelles **assurances** (annulation, frais médicaux, autres services) ;
- d) coût d'éventuels **visas** et taxes d'entrée/sortie du pays de destination.

9. Modification ou annulation du forfait touristique avant le départ

1. Modification significative avant départ.

Si l'organisateur ou l'intermédiaire doit modifier de façon significative un ou plusieurs éléments du contrat, il doit en **avertir immédiatement par écrit** le touriste, en précisant le **type de modification** et la **variation de prix** en résultant.

2. Droit de retrait sans pénalité.

Si le touriste **n'accepte pas** la modification, il peut **se retirer sans pénalité** et a droit :

- soit à un **autre forfait** si l'organisateur est en mesure de l'offrir ;
- soit au **remboursement** intégral des sommes versées, **y compris** les frais administratifs, **dans les délais légaux**.

3. Délai de réponse.

Le touriste doit communiquer sa décision **dans les deux jours ouvrables** suivant la réception de l'avis. En l'absence de réponse, la **proposition est réputée acceptée**.

4. **Annulation par l'organisateur.**

Si l'organisateur **annule** le forfait avant le départ pour un motif **non imputable** au voyageur, il doit **rembourser** le montant payé **et** indemniser pour **non-exécution du contrat**, sauf cas ci-dessous.

5. **Absence d'indemnisation.**

Aucune indemnisation n'est due lorsque l'annulation résulte :

- de l'**absence de nombre minimum** de participants requis ;
- d'un **cas de force majeure** ou de **circonstances imprévisibles**.

6. **Autres annulations.**

Pour les annulations **non** liées à la force majeure/circonstances imprévisibles ou au nombre minimum, y compris lorsque le touriste refuse un **forfait alternatif**, l'organisateur doit **rembourser une somme égale au double** de ce qui a été payé et encaissé (via l'agent de voyages).

7. **Plafond.**

La somme à restituer **ne dépassera jamais le double** du montant que le touriste aurait dû si **lui-même avait annulé** à cette date (référence à l'Art. 10, §2).

10. Retrait par le touriste

Retrait sans pénalité

Le touriste peut se retirer **sans pénalité** dans les cas suivants :

- **augmentation de prix** supérieure à **10 %** ;
- **modification significative** d'un ou plusieurs éléments essentiels du contrat, **proposée après** la conclusion du contrat mais **avant** le départ, et **non acceptée** par le touriste.

Dans ces cas, le touriste a droit à :

- un **forfait alternatif** de qualité équivalente ou supérieure (si disponible) ;
- un **forfait de qualité inférieure** avec **remboursement de la différence** ;
- le **remboursement** intégral des **sommes déjà versées, dans les délais légaux**.

Retrait avec pénalité

Si le retrait intervient **pour d'autres raisons** (non couvertes ci-dessus), ou n'entrant pas dans l'Art. 9 §2, ou hors des conditions précisées dans la **fiche technique** :

- sont dus : les **frais administratifs individuels**, la **pénalité selon** la fiche technique / programme non-catalogue / voyage sur mesure, toute **assurance** déjà souscrite et tout **service** déjà rendu ;
- **indépendamment** de l'acompte prévu à l'Art. 7 §1.

Groupes préétablis

Pour les **groupes**, montants et conditions sont **convenus au cas par cas** à la signature du contrat.

Vols réguliers à tarifs spéciaux

Les voyages comprenant des **vols réguliers à tarifs spéciaux** sont **exclus** des règles ci-dessus ; les **pénalités d'annulation** y sont **dérégulées** et **plus restrictives**.

11. Modifications après le départ

Si, après le départ, l'organisateur est **incapable de fournir une partie essentielle** des services inclus dans le contrat pour une **raison non imputable au touriste**, il doit :

- organiser **des solutions alternatives appropriées** permettant la poursuite du voyage, **sans frais supplémentaires** pour le touriste ;
- ou **rembourser la différence** entre les services initialement prévus et ceux effectivement fournis.

Si aucune solution n'est possible, ou si la solution proposée est **refusée pour des raisons prouvées et justifiées**, l'organisateur doit :

- fournir **sans supplément**, un **moyen de transport équivalent** pour le retour au point de départ (ou un autre lieu convenu), sous réserve de disponibilité ;
 - rembourser la différence entre les prestations initiales et celles fournies jusqu'au retour anticipé.
-

12. Remplacements

Le touriste qui se désiste peut être remplacé par une autre personne, à condition que :

- a) l'organisateur soit informé **par écrit au moins 4 jours ouvrables avant le départ**, avec les raisons du remplacement et les coordonnées du remplaçant ;
- b) le cessionnaire remplisse **toutes les conditions** nécessaires à l'utilisation du service (Art. 39 du Code du Tourisme), notamment passeport, visas et certificats sanitaires ;
- c) les services ou services de remplacement puissent être fournis suite au transfert ;
- d) le remplaçant rembourse **toutes les dépenses supplémentaires** générées par le remplacement.

Le cédant et le cessionnaire sont **solidairement responsables** :

- du paiement du solde du prix ;
- des frais supplémentaires prévus à la lettre d).

Toute condition additionnelle de remplacement apparaît dans la fiche technique.

Conformément à l'**Article 944 du Code de la Navigation italien**, tout remplacement n'est possible **qu'avec l'accord du transporteur**.

13. Obligations du touriste

Avant la conclusion du contrat, les citoyens italiens reçoivent **des informations générales écrites** (mises à jour à la date d'impression du catalogue) concernant :

- les obligations sanitaires,
- les documents nécessaires pour l'expatriation.

Mineurs

Pour les règles concernant l'expatriation des mineurs :

- se référer au site de la **Police Nationale Italienne** ;

- les mineurs doivent posséder un **document personnel valide** (passeport ou carte d'identité valable pour l'expatriation) ;
- pour les mineurs de moins de 14 ans ou ceux nécessitant une autorisation judiciaire, suivre les instructions du site officiel :
<http://www.poliziadistato.it/articolo/191/>

Les non-citoyens italiens doivent obtenir les informations correspondantes via leurs représentations diplomatiques ou canaux gouvernementaux.

Responsabilité du touriste

Avant le départ, le touriste doit :

- vérifier l'actualité des informations officielles (ex. www.viaggiasesicuri.it) ;
- s'assurer de posséder : certificats de vaccination, passeport, visas, documents valides pour tous les pays visités, certificats sanitaires requis.

Informations socio-politiques

Les informations sur la situation socio-politique des pays de destination **ne figurent pas dans le catalogue**, mais doivent être consultées via les canaux officiels (ex. Ministère italien des Affaires Étrangères).

Si la destination est considérée comme **non sûre** au moment de la réservation, une rétractation ultérieure **ne permettra pas d'éviter les pénalités**.

Comportement du touriste

Le touriste doit respecter :

- les règles de prudence,
- les règles en vigueur dans le pays de destination,
- toutes les indications fournies par l'organisateur,
- les réglementations administratives/législatives propres au forfait.

Le touriste est responsable des **dommages causés** à l'organisateur ou à l'intermédiaire, y compris les **frais de rapatriement** en cas de manquement.

Il doit également fournir tous les documents nécessaires à l'exercice du **droit de subrogation** de l'organisateur contre les tiers responsables.

Toute demande personnelle particulière doit être communiquée **par écrit** au moment de la proposition d'achat.

14. Classification hôtelière

La **classification officielle** des établissements hôteliers est indiquée dans le catalogue ou tout autre matériel, uniquement selon les indications des autorités compétentes du pays où le service est fourni.

En l'absence de classification officielle (ou en cas de structure commercialisée comme « village touristique »), l'organisateur peut fournir **sa propre description** pour permettre au touriste une évaluation correcte.

15. Règle de responsabilité délictuelle

L'organisateur est **responsable des dommages** subis par le touriste en raison de l'inexécution totale ou partielle des services prévus par le contrat, que ces services soient fournis directement par lui ou par des prestataires tiers.

Cependant, l'organisateur peut être exonéré de responsabilité s'il prouve que l'événement a été causé par :

- le **touriste lui-même** (y compris par des initiatives personnelles pendant le voyage) ;
- un événement **imprévisible ou inévitable** ;
- des circonstances **étrangères à l'exécution du contrat** ;
- un **cas fortuit**, une **force majeure** ;
- ou des situations que l'organisateur **ne pouvait raisonnablement prévoir ou résoudre** selon les normes professionnelles. [\[terms and...ditions FR | PDF\]](#)

L'intermédiaire auprès duquel la réservation a été effectuée n'est **pas responsable** de l'organisation et de l'exécution du voyage. Il est uniquement responsable des obligations relevant de son rôle d'intermédiaire, sauf exceptions prévues par l'Art. 46 du Code du Tourisme.

16. Limites de l'indemnisation

Les indemnités prévues aux articles 44, 45 et 47 du Code du Tourisme ainsi que les délais de prescription correspondants sont régis par ces articles, et s'appliquent **dans les limites** établies par :

- la **Convention collective des agences de voyages**,
- les **conventions internationales** régissant les services inclus dans le forfait touristique,
- les **articles 1783 et 1784** du Code civil italien.

Exception : Les **dommages corporels** ne sont soumis à **aucune limite prédéterminée**.

17. Devoir de soin

L'organisateur doit prêter assistance au touriste selon la **diligence professionnelle**, uniquement pour les obligations prévues par la loi ou par le contrat.

L'organisateur et l'intermédiaire sont **exonérés de responsabilité** lorsque :

- l'inexécution du contrat est imputable au touriste,
 - ou résulte d'un acte **imprévisible ou inévitable** d'un tiers,
 - ou résulte d'un **cas fortuit** ou d'une **force majeure**.
-

18. Réclamations et revendications

Toute inexécution du contrat doit être **signalée immédiatement** par le touriste **pendant l'utilisation** du forfait, afin que :

- l'organisateur,
- son représentant local,

- ou le guide touristique

puissent intervenir rapidement pour résoudre le problème.

Si le touriste ne soulève pas la réclamation pendant le voyage, le droit à indemnisation pourra être **réduit ou exclu**, conformément à l'Art. 1227 du Code civil italien.

Le touriste peut également déposer une réclamation **après le voyage**, en envoyant une **lettre recommandée avec accusé de réception** à l'organisateur ou au vendeur :

- dans un délai maximal de **10 jours ouvrables** après le retour au lieu de départ.

19. Assurance annulation et rapatriement

Sauf si expressément inclus dans le prix, il est **conseillé** de souscrire, au moment de la réservation, des **polices d'assurance spécifiques** couvrant :

- les frais liés à l'annulation du forfait,
- les accidents et/ou maladies,
- les frais de rapatriement,
- la perte et/ou les dommages aux bagages.

Les droits découlant des contrats d'assurance doivent être exercés **directement** auprès des compagnies d'assurance, selon les conditions définies dans les polices, telles qu'indiquées dans les catalogues ou brochures mises à disposition au moment de la réservation ou du départ.

20. Modes alternatifs de résolution des litiges

Conformément à l'Art. 67 du Code du Tourisme, l'organisateur peut proposer au touriste **des moyens alternatifs** de résolution des litiges (médiation, procédures simplifiées, etc.).

Ces modalités peuvent être indiquées :

- dans le catalogue,
- dans la documentation,
- sur le site web de l'organisateur,
- ou par tout autre moyen de communication.

L'organisateur précise toujours :

- le **type** de procédure alternative proposée,
- les **effets** et conséquences de son acceptation.

21. Changements opérationnels

Les catalogues étant publiés longtemps à l'avance, il est important de noter que :

- les **horaires de vol** et les **itinéraires** indiqués dans la confirmation de la proposition peuvent subir des modifications, car ils nécessitent une validation ultérieure ;

- le touriste doit demander confirmation des services à son **agence de voyages** avant le départ ;
 - l'organisateur informera les passagers de l'**identité du transporteur réel** conformément à l'Art. 11 du Règlement CE 2111/2005.
-

ADDENDUM — Conditions générales de vente des services touristiques individuels

A) Exigences réglementaires

Les contrats portant sur :

- le **transport seul**,
- l'**hébergement seul**,
- ou tout autre **service touristique isolé**,

qui ne constituent **pas** un forfait touristique, sont régis par les articles du **CCV** (Convention Internationale relative au Contrat de Voyage) suivants :

- Art. 1, n°3 et n°6
- Arts. 17 à 23
- Arts. 24 à 31 (uniquement les parties ne se référant pas au contrat d'organisation)

Le vendeur qui fournit un service touristique dissocié doit remettre au touriste :

- les **documents** correspondants,
- indiquant **le montant payé** pour le service,

et ne peut en aucun cas être considéré comme un tour-opérateur.

B) Conditions du contrat

Les clauses suivantes des Conditions générales de vente des forfaits touristiques s'appliquent également aux services individuels :

- **Art. 6, paragraphe 1**
- **Art. 7, paragraphe 2**
- **Art. 13**
- **Art. 18**

L'application de ces clauses **ne transforme pas** un service individuel en forfait touristique.

La terminologie (organisateur, voyage, etc.) doit être interprétée en fonction du **contrat de vente de services touristiques individuels** (vendeur, séjour, etc.).

SEZIONE 7 — FICHE TECHNIQUE (Conditions additionnelles)

Prix (art. 8)

Les prix indiqués dans la brochure, la liste des prix ou le programme hors catalogue sont exprimés en **EURO** et calculés sur la base du coût des services terrestres, des tarifs aériens et des taxes **en vigueur au 1er janvier**

2020. Toute fluctuation des coûts de transport ou des taxes **supérieure à ± 3 %** peut entraîner un ajustement des prix (voir Conditions Générales). Si la **variation du prix** d'achat du forfait **dépasse 10 %**, le consommateur a le droit de **se rétracter sans pénalité** (art. 10).

Paielements (art. 7)

- **Acompte** : **25 %** du montant total + **frais d'inscription** à la réservation.
 - **Solde** : au moins **30 jours avant** la date de départ.
 - **Achats sur le site (www.aeroviaggi.it)** : paiement **intégral** à la réservation.
 - **Réservations dans les 30 jours** précédant le départ : règlement **intégral immédiat** (y compris suppléments et frais de dossier).
 - **Défaut de paiement** : **clause résolutoire expresse** du contrat, sans préjudice de dommages supplémentaires.
-

Les tarifs comprennent

- Séjours **hebdomadaires** au club/village sélectionné.
- Tarif **par personne en chambre double** avec **7 pensions complètes**.
- **Participation gratuite** à toutes les activités d'animation et sportives.
- **Utilisation gratuite** des équipements sportifs hors cours (sauf éclairage nocturne des terrains).
- **Formule club** avec repas **buffet**, **eau** et **vin en carafe** à volonté aux principaux repas.

Chambre individuelle : supplément hebdomadaire (souvent chambre double à usage exclusif).

Tarifs avec vols :

- vols **A/R en classe touristique** (réguliers, low-cost et/ou spéciaux),
 - **bagages** selon conditions compagnies,
 - **transferts collectifs** avec assistance **aéroport ↔ village**.
Les transferts collectifs peuvent comporter **attentes** à l'aéroport (regroupements selon vols) et **arrêts** en route pour montée/descente aux hôtels.
-

Les tarifs ne comprennent pas

- Repas **non indiqués** dans chaque programme.
 - **Boissons** non expressément incluses.
 - **Pourboires**, manutention des bagages, **excursions facultatives**.
 - **Dépenses personnelles** et extras.
 - **Frais d'entrée** aux monuments (sauf indication contraire explicite).
-

Offres et réductions

- Offres **non cumulables**.
 - **“Réservez tôt”** : – 50 € par adulte, pour réservations **avant le 30/04/2020** (séjours hebdomadaires des hôtels au catalogue).
 - Par hôtel : **réductions adultes** pour 3^e et 4^e lit (éventuellement 5^e).
 - **Premier enfant gratuit** et **réductions enfants 2–12 ans** uniquement si la chambre est partagée avec **au moins 2 adultes** (lits supplémentaires/superposés).
 - En **chambre double** partagée avec **un adulte** : – 50 %.
-

Compagnies aériennes, horaires & jours de départ/retour

- Horaires des vols pour **Sicile** et **Sardaigne** pas toujours définis à l’avance par les compagnies.
 - Départ/retour et début/fin de séjours : **le vendredi** (sauf indication tarif/programme).
 - Communication des horaires, numéros de vol et compagnie **à la réservation** (si connus) et **reconfirmation 2–3 semaines** avant départ (sujets à modifications).
 - Vols opérés par **Alitalia** et autres transporteurs.
-

Bagages

- **Poids maximum** bagage enregistré : env. **20 kg** (variable selon compagnie).
 - **Bagage cabine** : parfois autorisé jusqu’à **5 kg, 45×35×25 cm** (vérifier auprès du transporteur).
 - **Excédent** : frais supplémentaires possibles à l’enregistrement.
 - **Équipements sportifs** et **animaux** : à la **discrétion** de la compagnie et **payants**.
 - Respect des règles sur **objets en cabine** (liquides, trousse de toilette, couteaux, etc.).
-

Hébergement hôtelier & classement

- Chambres **confortables** avec **salle de bain privée** ; la plupart avec **climatisation** et **chauffage**.
 - **Triple** = double + lit supplémentaire.
 - **Classement officiel** attribué par organismes touristiques gouvernementaux ; à défaut, **classement Aeroviaggi** fondé sur confort et services.
-

Modifications de réservation – Remplacements

- Toute modification (nom, date départ/retour, etc.) : **frais de modification** + éventuelles **pénalités** des compagnies aériennes et/ou hôteliers (montant communiqué par le bureau réservations).
- **Vols charters** : **billets non remboursables**.

- **Vols réguliers/low-cost** : billets à **tarif convenu** → **ni changement de date, ni remboursement** des trajets non volés ; en cas de modification, **nouveau billet** à acheter (sous réserve de disponibilité).

-

Désistement du touriste – Frais d’annulation (art. 10)

Les empêchements **personnels** (maladie, quarantaine, annulation de congés, perte d’emploi, etc.) **n’autorisent pas** une annulation **sans pénalité** ; il est possible de se couvrir via **assurance** spécifique (si non obligatoire).

Barème de pénalités :

- **10 %** : jusqu’à **30 jours ouvrés** avant le départ.
- **25 %** : **29–18 jours ouvrés**.
- **30 %** : **17–10 jours ouvrés**.
- **50 %** : **9–5 jours ouvrés**.
- **75 %** : du **4^e jour ouvré** à **48 h calendaires** avant le départ.
- **100 %** : au-delà de ces délais.

Aucun remboursement pour **no-show, renoncement en cours de voyage** ou **documents personnels irréguliers**.

Groupes préétablis : conditions **au cas par cas** lors de la signature.

Enfants

- **0–2 ans** : séjour **gratuit** dans toutes les structures ; vols nationaux **gratuits sur les genoux** d’un parent.
- **2–12 ans** (non révolus) : **avantages spécifiques** selon les pages tarifs de chaque hôtel.
- Données des enfants **vérifiées** à l’aéroport et/ou à l’arrivée en structure.
- En cas de **discordance** des données : paiement **sur place** de la différence ; **embarquement refusé** si pas de place disponible ; conséquences **à la charge du client, sans remboursement**.

Excursions optionnelles

Programme d’excursions au départ des clubs/villages pour découvrir la Sicile et la Sardaigne.

Réservation et paiement **à l’agence** (au moment de réserver le voyage) **ou sur place** au bureau des excursions.

Les excursions au catalogue peuvent subir des **modifications substantielles** (organismes locaux, météo, fermeture de monuments).

Assistance

- **Bureau d’assistance** dans tous les clubs et villages (hôtesses sur place).
 - **Point d’information en aéroport** pour les vols arrivées/départs liés aux programmes.
-

Frais de gestion

- **30 € par personne, non remboursables**, pour toute inscription **à partir de 2 ans**.
 - **Gratuit** pour **0–2 ans**.
 - Frais incluant **couverture d'assurance**.
-

Assurance

Tous les participants sont couverts par une police **Allianz Global Assistance** (frais médicaux, bagages).
Détails des **garanties, franchises** et **exclusions** : dans la police envoyée avec les documents de voyage ou dans la brochure, rubrique **Assurance**.

Police du fonds de garantie

Conformément au Décret législatif italien **79/2011 – art. 50 § 2–3**, l'Agence a souscrit une police auprès de **Vittoria Assicurazioni Spa (n° 631.36.922319 – Consorzio FOGAR – FIAVET)** garantissant, dans les limites des plafonds :

- **remboursement du prix** du forfait,
- **coût du retour immédiat**,
- en cas d'**insolvabilité** ou **faillite** de l'ADV/T.O.

Documents et informations disponibles avec les titres de voyage et sur **www.aeroviaggi.it** (rubrique "Assurance").

Communication obligatoire — Art. 17 Loi italienne n° 38/2006

La loi italienne **punit d'emprisonnement** les crimes liés à la prostitution et à la pornographie **enfantine, même s'ils sont commis à l'étranger**.

Informations RGPD (Règlement UE 2016/679)

1. Objet du traitement — Données personnelles d'identification fournies lors de l'achat/abonnement de services ou dans le cadre de la relation contractuelle.

2. Finalités & base légale — Gestion des relations (pré)contractuelles, obligations administratives/comptables et légales, défense des droits en justice, prévention des actes illicites (**art. 6 b), c)**).

3. Méthodes & conservation — Traitement via systèmes informatiques/archives papier ; conservation pour la durée nécessaire, puis **10 ans** à des fins administratives après clôture du compte (sauf obligations plus longues).

4. Nature des données — Fourniture facultative mais **nécessaire** à l'exécution du contrat/obligations légales ; le refus peut **empêcher** la prestation.

5. Accès/6. Communication — Employés/collaborateurs du Responsable ; tiers (fournisseurs, partenaires, banques) en tant que sous-traitants ; possibles transferts hors EEE dans le **respect du RGPD** (Privacy Shield/garanties adéquates/clauses types/BCR).

7. Droits — Accès, rectification, effacement, limitation, portabilité, opposition (y compris décisions automatisées/profilage). Réclamation possible auprès de l'Autorité de protection des données. Contacts : **privacy@aeroviaggi.it / dpo@aeroviaggi.it**.

8. Responsable & DPO — **AEROVIAGGI S.p.A.** (Viale Andrea Doria, 7 – 20124 Milan – www.aeroviaggi.it) ; **DPO** : **Neo Studio 2000 S.r.l.** (Michele Sabatino) – **dpo@aeroviaggi.it**. Mentions techniques/coordonnées : Aeroviaggi S.p.A., via Isidoro La Lumia, 11 – 90139 Palerme ; www.mangias.com ; info@aeroviaggi.it ; R.E.A MI 1948673 ; Licence D.D.S 1608/-S9/TUR du 24/10/2011 ; RC Europ Assistance n° 9123620.