



HANVIDAO - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme**, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article **R.211-5 du Code du tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

BEHANDI a souscrit auprès de la compagnie HISCOX un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES

ARTICLE 1 – INSCRIPTION ET PAIEMENT

Toute inscription à un voyage ou séjour HANDIVAO marque de BEHANDI implique l'adhésion aux conditions énoncées ci-dessous. L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 3 ci-après. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la réservation est effective.

L'inscription devient définitive lors de la réception à l'agence du devis signé. Le devis vaut alors contrat. Dès lors, il vous sera demandé un acompte correspondant à la partie BEHANDI du devis à verser au moment de la signature. Le solde correspond à la partie BEHANDI SERVICES, il devra être réglé au plus tard 30 jours avant le départ.

Dans le cas où le devis ne comporte qu'une seule partie, l'acompte sera de 50% du montant total TTC du devis, le solde étant les 50% restant, à verser au plus tard 30 jours avant le départ.

Pour tout paiement par voie postale, il est expressément demandé de préciser la référence du voyage (Nom du vacancier + n° en haut à droite sur le devis) auquel se rapporte le règlement.

Comment faut-il s'inscrire ?

- Par e-mail : scanner le devis signé et l'envoyer à info@handivao.fr
- Par correspondance : envoi du devis signé à l'adresse AGENCE DE VOYAGES HANDIVAO, 4 Rue de la Libération – Ouzouer-le-Marché – **41240 BEAUCE LA ROMAINE**
- Par téléphone : Appeler au 02 54 89 10 08 puis envoi par mail ou courrier postal du dossier.

1.1 Refus de dossier / Autonomie non conforme :

HANDIVAO se réserve le droit de refuser un vacancier dont l'autonomie serait jugée non-conforme aux conditions d'accueil et d'accompagnement mises en place pour le séjour, et ce, à n'importe quel moment. Le rapatriement reste à la charge du vacancier si le dossier ne correspond pas à l'autonomie du séjour HANDIVAO. Si le dossier d'inscription n'est pas reçu signé, avec le paiement et l'ordonnance, la réservation ne pourra être garantie. De plus, le tuteur doit compléter la partie pour l'hospitalisation et l'envoyer.

ARTICLE 2 – PRIX

Le prix sur le devis est indiqué en Euros, TVA comprise. Pour les forfaits touristiques, les prix comprennent les taxes d'aéroport nationales et internationales ainsi que la taxe de solidarité.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. En raison des horaires imposés par les compagnies aériennes et/ou tout autre transporteur, si toutefois la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement, ni indemnité ne pourrait avoir lieu.

2.1 Nos prix comprennent :

Seules les prestations mentionnées explicitement dans le devis sont comprises dans le prix.

Le prix figurant sur le devis varie en fonction de la date du voyage, du nombre de participants, des prestations à inclure, du taux de change, des coûts liés aux transports, des taxes et de l'assurance voyage. En l'absence de mention contraire au devis, les prix ne comprennent pas :

- Les pourboires (obligatoires dans certains pays, d'usage au guide et chauffeur, dans les restaurants, croisières...)
- Les dépenses personnelles
- Les communications téléphoniques
- Les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable)
- Les taxes de séjours
- Les frais sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc...
- Les excédents de bagages
- Les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales de croisière.
- Les visites et excursions facultatives

2.2 Révision du prix

Conformément à l'article **L. 211-10 du Code du Tourisme**, le prix du forfait touristique peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de départ pour tenir compte des variations à la hausse ou la baisse affectant : le coût du transport lié notamment au coût du carburant, les redevances et taxes afférentes à la prestation touristique telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales, les taux de change des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à HANDIVAO en monnaie étrangère.

La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, y compris pour les clients ayant déjà réglé la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Dans ce cas, HANDIVAO informera le client de la modification du prix du voyage. En cas de hausse significative du prix, estimée par HANDIVAO à plus de 10% du prix total du voyage, le client pourra alors annuler purement et simplement, et sans frais, sa commande, à condition qu'il notifie son annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) à HANDIVAO dans les meilleurs délais et ce au moins 30 jours avant le jour de départ. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.1.1 seront facturés au client.

ARTICLE 3 – CONDITIONS D'ANNULATION

3.1 Annulation du fait du voyageur

Toutes demandes d'annulation concernant un séjour HANDIVAO, à l'initiative du client ne pourront être acceptées par téléphone, mais doivent impérativement être adressées par e-mail à l'adresse suivante : **info@handivao.fr** et par lettre recommandé avec accusé de réception à l'adresse : AGENCE DE VOYAGES HANDIVAO, 4 rue de la libération – Ouzouer le Marché 41240 BEAUCE LA ROMAINE. La date de réception de l'e-mail ou du courrier sert de base pour la perception des frais suivants : Frais d'annulation (à l'exclusion des exceptions type maladie, accident ou décès atteignant vous-même, votre conjoint, l'un de vos ascendants, descendants, gendres, belles-filles. Pour bénéficier de ces garanties, un certificat médical attestant la comptabilité du voyage en égard de l'état de santé est demandé, en même temps que les réponses au questionnaire de santé strictement confidentiel).

3.1.1 Frais d'annulation (en cas d'annulation par le client) :

Il sera retenu, pour toute annulation survenant :

A + de 30 jours avant le départ : 80€/ personne, assurance non comprise

Entre 30 et 20 jours avant le départ : 75% du montant du voyage, assurance non comprise

A moins de 20 jours du départ : 100% du montant du voyage, assurance non comprise

(En jours ouvrables)

3.1.2 Frais d'annulation spécifiques :

Dans la plupart des cas, il convient d'ajouter aux frais d'annulation le montant des billets d'avion non remboursables.

3.1.3 Frais non remboursables :

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douanes, ainsi que les frais d'assurance et des frais de dossiers ne peuvent en aucun cas être remboursés.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute autre prestation non consommée du fait du client pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de non-présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

3.1.4 Contrat d'assurance

BEHANDI inclus l'assurance vacances Ulysse multirisque pour ses séjours, elle permet au client de bénéficier pendant son voyage d'une assurance couvrant : l'assistance, l'annulation, le rapatriement, les bagages, capital accident, responsabilité civile. Nous rappelons que l'assurance voyage n'est pas remboursable en cas d'annulation.

L'assurance Vacances Ulysse Multirisque garantit le remboursement des frais d'annulation selon les cas suivants : maladie grave, accident ou décès atteignant le client, son conjoint, l'un de ses ascendants, descendants, gendres, belles-filles. Pour bénéficier de ces garanties, un certificat médical attestant l'incompatibilité du voyage en égard de l'état de santé est demandé, en même temps que les réponses au questionnaire de santé strictement confidentiel.

3.2 Annulation du fait de BEHANDI

Dans le cas où HANDIVAO annule pour cause de nombre minimum de participants non atteints (5 participants), le voyageur pourra se faire rembourser le montant intégral des sommes versées ou passer sur un autre séjour.

ARTICLE 4 – DUREE DE SEJOUR

La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits). Elle prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards. Certaines escales, changements d'appareils ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, non prévus sur les plans de vols initiaux peuvent être décidés sans préavis et ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit. Par ailleurs le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy). Il est donc vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

ARTICLE 5 – SPECIFICITE LOGEMENT, ACTIVITES ET SITES

5.1 Normes locales

Les cabines des bateaux et les hôtels sélectionnés répondent aux normes locales d'accessibilité. Leurs aménagements ne peuvent être comparés en termes d'adaptation à ceux dont dispose le client à son domicile privé ou foyer.

Selon la nature des handicaps et les différentes capacités de mobilité des participants, les lieux ne sont pas tous adaptés à chaque profil de handicap. Cependant, HANDIVAO s'efforcera, dans la mesure du possible, de répondre au mieux au besoin de confort du participant, avec l'aide de l'éventuel accompagnant désigné.

HANDIVAO ne peut être tenu responsable des manquements structurels des pays ou régions visités. Les normes locales mises en place en faveur des personnes à mobilité réduite sont très disparates selon les destinations, et la nature du handicap. HANDIVAO recommande vivement un accompagnement systématique desdites personnes à mobilité réduite.

5.1.1 Classification hôtelière

La classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles ou en catégorie hôtelière correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

5.1.2 Règlement intérieur des hôtels

En s'inscrivant à un séjour ou voyage proposé par HANDIVAO, les voyageurs s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité, les horaires d'ouverture du ou des restaurants ou bars), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

5.2 Repas

La demi-pension signifie petit déjeuner et déjeuner ou petit déjeuner et dîner.

La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire.

La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi.

Toutes les prestations (boissons etc...) qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule « tout inclus » ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

5.3 Activités

Les activités sportives et de plein air proposées durant un séjour ou circuit peuvent s'avérer, dans certains cas, incompatibles avec la nature du handicap du client. Son médecin traitant ou la structure d'accueil peuvent en autoriser l'exercice, que le participant à mobilité réduite réalisera sous sa propre responsabilité, ou celle de son autorité de tutelle, curatelle, sans que HANDIVAO ne soit tenu pour responsable de conséquence éventuellement négative.

Au cours du séjour, certains sites touristiques peuvent présenter une accessibilité partielle, ou être momentanément fermés au public. Dans ce cas des activités alternatives seront proposées.

5.4 Service à la personne

HANDIVAO fait son maximum pour vous délivrer les équipements et soins en fonction de vos besoins spécifiques. Les ordonnances pour les équipements médicaux sont à fournir avant votre départ. Cependant, HANDIVAO ne peut garantir aucune marque ou modèle de matériel.

Pour toute commande de matériel médical avant le départ (lit médicalisé, lève-personne, ...), celui-ci sera généralement livré et installé dans la chambre, et ce avant l'arrivée du client.

S'il y a des problèmes avec le matériel médical, il convient au client d'en informer BEHANDI au plus tôt afin de faire le nécessaire pour y remédier.

Concernant les soins auxiliaires de vie – infirmiers, HANDIVAO fait appel à un personnel qualifié sur chaque destination étrangère, en fonction de la législation du pays. Ce personnel est dans la mesure du possible francophone mais ce n'est pas toujours le cas. Pour les séjours en France, HANDIVAO dispose d'accompagnateurs qualifiés et salariés pour accompagner le client sur son séjour. HANDIVAO, si nécessité il y a, fait également appel à du personnel qualifié supplémentaire pour aider l'accompagnateur de séjour.

ARTICLE 6 – FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le client doit être en possession des documents nécessaires (carte d'identité, passeport, visa, carte de séjour, selon la nationalité du participant). Ce sont des documents exigés par les autorités des différents pays où doit se dérouler le séjour. HANDIVAO ne pourra en aucun cas supporter les frais supplémentaires consécutifs à l'impossibilité dans laquelle se trouverait le client à présenter le document requis pour son séjour en France ou à l'étranger. HANDIVAO ne pourra pas en être tenu responsable, en ayant informé au préalable le client.

HANDIVAO attire l'attention sur le fait que les prestations proposées sont généralement subordonnées aux respects de formalités administratives et sanitaires préalables.

HANDIVAO recommande aux clients de consulter toutes les informations sur les pays de destination ou de transit sur le site gouvernemental www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/. Pour les ressortissants français et étrangers, HANDIVAO recommande au client de vérifier auprès des consulats, ambassades ou offices de tourisme des pays visités ou traversés que ces informations sont bien applicables à la situation du client.

HANDIVAO recommande vivement de vous munir de votre carte Européenne d'assurance maladie, à retirer auprès de votre caisse de sécurité sociale, lorsque vous voyagez à l'étranger. Cette carte vous sera utile pour l'indemnisation et/ou le remboursement d'éventuelles interventions médicales à l'étranger.

ARTICLE 7 – TRANSPORT AERIEN

7.1 Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages, HANDIVAO confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost. Conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du code du Tourisme. HANDIVAO a recours aux services des compagnies aériennes régulières françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités.

7.2 Conditions de transport

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions générales et particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

7.3 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. En principe, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers, en plus de votre fauteuil roulant.

A défaut d'indication contraire, un bagage en soute est inclus sur les vols affrétés et vols réguliers ou low cost proposés par HANDIVAO. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant...) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne. HANDIVAO précise que le client doit faire constater par le transporteur aérien les détériorations, acheminements tardifs, vols, ou pertes de ses bagages ou effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des titres de transport, coupons d'enregistrement du bagage.

HANDIVAO décline toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol de bagages à mains, vêtements, appareils électroniques, souvenirs achetés en cours de voyage, objets personnels oubliés dans les hôtels, restaurants ou moyens de transports. Ces dommages peuvent néanmoins être couverts par l'assurance EUROP ASSISTANCE incluse par HANDIVAO dans ses séjours.

7.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances

Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client/accompagnateur, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.

De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client/accompagnateur ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du code du Tourisme, il sera remis au client/accompagnateur en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

7.5 Modifications/annulation

Pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le client en sera avisé dans les meilleurs délais par téléphone/SMS et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que HANDIVAO puisse être en mesure d'informer le détaillant rapidement.

7.6 Non-présentation au départ

A défaut de présentation à l'embarquement sur le vol aller (régulier ou spécial) entraîne en principe l'annulation du vol retour. Par conséquent si le client souhaite maintenir son vol retour, il lui appartient de contacter HANDIVAO le jour du départ. Toutefois, la décision de conserver le vol retour reste à discrétion des compagnies aériennes.

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du client, des frais de réémission pourront être facturés au client.

7.7 Pré et post acheminement

En aucun cas la responsabilité de HANDIVAO ne peut être engagée en cas de problèmes lors des pré et post-acheminement qu'il n'a pas organisé pour son client. HANDIVAO ne pourra être tenu responsable de problème pour le pré et post acheminements organisés par le client.

7.8 Assistance aéroport

L'assistance aéroport est faite par le personnel au sol de l'aéroport de départ et d'arrivée. En aucun cas la responsabilité de HANDIVAO ne peut être engagée en cas de problèmes durant l'assistance aéroport.

7.9 Transport des fauteuils roulants

Tous les fauteuils roulants (manuels ou électriques) voyagent en soute. Il est de la responsabilité du client de protéger ou de démonter les parties sensibles (repose pieds, joystick, appuis tête...) En aucun cas la responsabilité de HANDIVAO ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport.

7.10 Emplacement dans l'avion pour les PMR

L'emplacement d'une personne PMR dans l'appareil est à la discrétion du personnel de cabine et du commandant de bord, chaque compagnie et équipage ayant ses propres règles. En aucun cas la responsabilité de BEHANDI ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport.

ARTICLE 8 – URGENCE ET RECLAMATION

HANDIVAO met à la disposition des clients un numéro d'urgence et une adresse de courrier électronique destinés à recueillir leurs requêtes en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place : **02 54 89 10 08** ou 06 04 53 56 18 ou **info@handivao.fr**

Le client/accompagnateur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances. A ce titre, HANDIVAO recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de HANDIVAO toute défaillance dans l'exécution du contrat.

Le client/accompagnateur a également la possibilité d'informer HANDIVAO notamment par le biais du numéro ou courrier électronique susvisés. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts (ou réduction de prix) si le signalement, sans retard, avait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Sans préjudice de l'article 17.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. HANDIVAO s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : www.mtv.travel. Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

ARTICLE 9 – RESPONSABILITE

En matière de forfaits touristiques, la responsabilité de HANDIVAO est définie par l'article L.211-17 du code du tourisme. A ce titre, HANDIVAO ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée en cas d'inexécution imputable au client, au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations ou à un cas de force majeure.

ARTICLE 10 – DISPOSITION COMPLEMENTAIRE

10.1 Aides financières

HANDIVAO mentionne qu'il existe des aides financières pour les séjours. Néanmoins, HANDIVAO stipule qu'il n'est pas décisionnaire concernant l'attribution des aides. De plus, HANDIVAO laisse au soin du client de monter son dossier de demande d'aides. HANDIVAO ne peut être tenu responsable si les aides ne sont pas accordées au client.

- Aides exceptionnelles MDPH : "Les aides exceptionnelles : Il s'agit de dépenses ponctuelles liées au handicap comme par exemple le surcoût des frais de séjour de vacances adaptées ou la réparation du matériel destiné à compenser le handicap. 75 % du surcoût dans la limite du plafond maximal de 1.800 euros pour toute période de 3 ans. Ou tarification mentionnée à l'annexe 2-5 du décret 1591 du 28 décembre 2005. Vous devez fournir des devis ou des factures à la MDPH."
- Aides ANCV
- CCAS, ...



10.2 Droit à l'image à titre gracieux

Le client est susceptible d'être filmé ou photographié durant son séjour et ses activités. Les photographies et images pourront être proposées aux voyageurs en fin de séjour. Les voyageurs ne souhaitant pas être photographiés et/ou filmés devront en informer par écrit HANDIVAO avant le séjour ou en début de séjour.

ARTICLE 11 – MODIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

HANDIVAO se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes conditions particulières de vente, à tout moment, sans préavis. La version en vigueur des conditions particulières de vente est affichée sur le site www.behandi.fr

ARTICLE 12 – MENTION LEGALES

SASU au capital de 7500€

Siège social : 1 boulevard Victor, 75015 PARIS

SIRET : 812 873 735 00011

ATOOUT France : IM 041150002

Agrée ANCV n°663502E001P001

Capacité professionnelle de transport routier de personnes avec des véhicules n'excédant pas 9 places conducteur compris
N° JEV111602731

APST – adhérent - Garantie financière à hauteur de 200 000€

Agrément VAO : n°IDF_2019_10_02_005