**Conditions générales de ventes**

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle sont fixées par la législation marocaine en vigueur : loi n° « 31.96 » portant statut des agences de voyages et son décret d’application le décret n°2-97-547 du 25 Joumada II 1418 (28octobre 1997).

**Conditions particulières de ventes**

Les conditions particulières de ventes régissent les prestations commercialisées par ADV Maroc ou une agence partenaire, dans le cadre de la Brochure ADV Maroc, des forfaits touristiques en ligne ou prestations « sur mesure ».

Ces conditions de vente sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente, conformément à l’obligation légale d’information.

Certaines dispositions ci-dessous ne s'appliquent pas aux ventes spécifiques ou spéciales ou promotionnelles ou privées. Les dispositions spécifiques sont communiquées au client dans le contrat proposé à la signature.

1. Réservation:

Pour toute demande d’information sur nos services, contactez nous à [contact@advmorocco.com](mailto:contact@advmorocco.com) ou au +212 (0)5.28.23.33.11 ou venez nous visiter dans nos locaux à Résidence Yasmine, 7ème étage, B1, N°41, Q.I, Agadir, Maroc. A votre demande, nous vous proposerons un programme adapté et vous proposerons un devis.

Toute réservation de l’un de nos voyages sera définitivement confirmée à la réception du contrat et d'un acompte égal à 30% du montant total du prix du voyage.

Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 15 jours avant le départ. Si le solde ne nous est pas parvenu dans les délais requis, la réservation pourrait être annulée. L’acompte remboursé.

En cas d’inscription à moins de 15 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé à l’inscription.

1. Prix :

Les prix figurant sur la brochure et le site Internet de ADV Maroc sont des prix indicatifs en euros € ou dollars $ (à partir de), s’entendent par personne et ont été calculés sur la base d’un voyageur, voyageant en chambre double (sauf mention contraire).

Les prix varient en fonction de la date du voyage et du nombre de participants.

Les prix doivent être systématiquement confirmés par ADV Maroc avant la signature du contrat. Après celle-ci, aucune contestation du prix ne peut être prise en compte.

**2.1 S’agissant des packages, nos prix comprennent :**

Pour les packages Maroc :

Nos packages prévoient, a minima :

- Les transferts entre aéroport et hôtels ;

* Le logement dans des établissements choisis en chambre double avec selon le cas le petit-déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète, hors boissons, ou la formule tout compris (all inclusive);
* Pendant les circuits le transport en véhicule climatisé, autocar en groupe ou véhicule privé pour les programmes en privatif ;

Ces mentions sont données à titre indicatif, seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs du voyage du contrat final sont comprises dans le prix.

Nos packages Maroc ne comprennent pas le transport aérien.

Pour les packages moto, merci de vous référer directement aux conditions particulières de vente moto.

Pour les packages surf, sont inclus la location de matériel de surf et des cours, selon le niveau, réalisés par un moniteur. Des excursions sont également au programme.

Pour les packages Worldwide :

Nos packages comprennent, a minima :

* Le transport aérien sur vol régulier (en classe économique);
* Les transferts entre aéroport et hôtels ;
* Le logement dans des établissements choisis en chambre double avec selon le cas le petit-déjeuner, la demi-pension, ou la pension complète, hors boissons, ou la formule tout compris (all inclusive);
* Les taxes et surcharges aériennes incluses dans le prix publié et susceptibles de modification ;

Ces mentions sont données à titre indicatif, seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs du voyage du contrat final sont comprises dans le prix.

**2.2 Nos prix ne comprennent pas :**

- les frais de délivrance des passeports et des visas ;

- les taxes de sortie payable à l’aéroport avant le vol retour ;

- les frais de vaccination, le cas échéant ;

- les assurances individuelles (annulation, bagage, médicale, rapatriement), sauf mentions particulières;

- les excédents de bagages ;

- les repas pris lors de la correspondance entre deux vols ;

- les boissons ;

- les excursions optionnelles ;

- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.) ;

- les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits, tels que les grèves ou les conditions atmosphériques ;

**2.3 Révision du prix :**

Les prix pourront être modifiés par ADV Maroc, à la hausse ou à la baisse :

- à tout moment avant la réservation effective du client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé par son agence de voyages, sous forme de devis ;

- et dans les conditions ci-après pour les clients déjà inscrits à un séjour (le cas échéant), dans la limite des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, en raison de variations suivantes :

* Prix du transport lié notamment au coût du carburant ;
* Redevances et taxes (taxes touristiques, d’atterrissage, de débarquement, d’embarquement) ;
* Le taux de change. Les prestations ADV Maroc sont annoncées en dirhams marocains : MAD. Les devises des pays émetteurs des clients pourront impacter la variation de la valeur de la devise marocaine.

En cas de hausse des prix supérieure à 8% du prix initial du voyage ou en cas d'erreur tarifaire manifeste, ADV Maroc informe le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un avis de réception au plus tard 30 jours avant le départ, de sorte que le Client dispose de la faculté d'annuler le Contrat sans frais, délai de réponse demandé de 7 jours, ou d'accepter la modification du prix et, de fait, du Contrat.

**2.4 Les promotions, ventes spéciales :**

Elles ne s’appliquent que si l’intégralité du séjour a lieu durant la période de promotion (dates de départ et de retour incluses dans cette période) et ne sont pas rétroactives.

Les promotions et ventes spéciales sont soumises à un barème des frais particulier s’agissant des conditions de modification et d’annulation du séjour. Celles-ci sont précisées par ADV Maroc.

**2.5 La réduction enfants :**

Des réductions de tarifs pour certaines prestations (hôtel et transport) peuvent s’appliquer aux enfants de moins de 12 ans. Les précisions seront apportées dans le détail du programme sollicité.

1. Paiement

Les paiements sont effectués par virement et sont libératoires à la date du bon encaissement des fonds.

S’agissant du package worldwide, en cas d’émission anticipée, afin de garantir le tarif aérien, il pourra être demandé un acompte couvrant le montant des billets.

1. Durée du séjour

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit 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 soi(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, entrainer certains retards. Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

1. Conditions de franchissement des frontières

Le client est responsable du respect des conditions de franchissement des frontières. Merci de consulter les sites officiels des administrations des affaires étrangères, section visa, des pays visités.

Pour les informations relatives aux franchissements des frontières au Maroc : <http://www.consulat.ma/fr/prestation_for.cfm?gr_id=6&id=53#serv>

S’agissant du voyage d’enfants mineurs, veuillez vous assurer de la législation applicable selon votre pays de résidence. Une autorisation parentale de sortie du territoire peut être requise, signée des deux parents ou des détenteurs de l’autorité parentale.

1. Modification du séjour

A l’initiative d’ADV Maroc, si, avant le départ, un événement extérieur, s’imposant à ADV Maroc, contraint ADV Maroc à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par l’organisateur ou par son agence d’inscription, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l’information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

A la demande du client, en fonction de la date à laquelle intervient la demande de modification et en fonction de la nature de la modification demandée, des coûts supplémentaires pourraient être facturés au client.

Selon la nature de la modification demandée, celle-ci pourrait être considérée comme une demande d’annulation, s’il s’agit d’une modification portant sur les conditions essentielles du séjour telle que : modification des dates de séjours, modification des lieux de départ et d’arrivée, etc.

1. Annulation :

Toute annulation de la part du client devra nous être notifiée dans les plus brefs délais par e-mail à [contact@advmorocco.com](mailto:contact@advmorocco.com).

Les versements effectués seront remboursés selon les conditions ci-dessous (sauf conditions particulières mentionnées dans les informations du contrat) :

* Remboursement des taxes aériennes : en cas de non-utilisation du billet d’avion pour quelque cause que ce soit, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables au Client dans un délai de 30 jours.**Ne concerne que les billets d’avion vendus par ADV Maroc.**
* Remboursement de la totalité de l’acompte si la demande d’annulation du voyage par le client intervient plus de 15 jours avant la date de départ ;
* Remboursement de 75% du prix HT du séjour si la demande d’annulation intervient dans les 14 à 10 jours avant la date de départ ;
* Remboursement de 50% du prix HT du séjour si la demande d’annulation intervient dans les 9 à 5 jours avant la date de départ ;
* Remboursement à 25% du prix HT du séjour si la demande d’annulation intervient dans les 4 à 2 jours avant la date de départ ;

Aucun remboursement n’est effectué dans les cas suivants :

* Demande d’annulation du voyage par le client dans les 24h avant le départ ;
* Non présentation le jour du départ ;
* Absence de documents de voyages valides (passeports, visas, certificats de vaccination, etc.) ;
* Interruption de voyage à l’initiative du client ;
* Non présentation du client à l’une des activités prévues au programme ;

Dans le cas où le contrat stipule que le voyage est subordonné à un nombre minimal de participant et que celui-ci n’est pas atteint, ADV Maroc peut, dans les 30 jours avant la date de départ prévue, vous proposer une autre formule. En cas de refus de la part du client, ADV Maroc procédera au remboursement de l’acompte.

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l’annulation du/des voyageurs, notamment en cas de programme en privatif.

Pour les packs worldwide, l’annulation des vols est soumise aux conditions particulières des compagnies aériennes : dans certains cas, les billets émis sont non modifiables et non remboursables. La majorité des compagnies ne remboursent pas l'intégralité des taxes et surcharges.

1. Responsabilité :

Le détaillant et l’organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat et sont tenus d’apporter une aide au voyageur s’il est en difficulté. En aucun cas, ADV Maroc ne pourra être tenu pour responsable des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

ADV Maroc ne pourra être tenue pour responsable de l’exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des préacheminements ou post-acheminements pris à l’initiative du client. ADV Maroc conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d’éviter le risque éventuel de leur perte financière.

ADV Maroc n’est pas responsable en cas de perte ou de vol commis dans les hôtels ou les autocars. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d’identité et titres de transport dans le coffre de l’hôtel. Le client est responsable de l’oubli ou de la perte d’objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts et pendant le séjour. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d’identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, électroniques (...). Le client peut établir une déclaration de valeurs à l’enregistrement.

Il est de la responsabilité du client de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au client de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d’incivilité durant son voyage. A défaut l’hôtelier et/ou ADV Maroc seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le client n’aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à l’interruption de son séjour.

Aucune assurance voyage individuelle n’est incluse dans les tarifs. Nous vous recommandons d’y souscrire avant le départ pour couvrir tous les risques relatifs à un rapatriement, frais d’hospitalisation, annulation de voyage, etc.

Dans le cadre de son activité, ADV Maroc a souscrit à une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) auprès de la compagnie d’assurance XXXX, police XXXXX.

1. Assistance à destination et service après-vente :

Pour le bon déroulement du voyage et en cas de difficulté ou de non-conformité, le client bénéficie à destination d’une assistance 7 jours/7, à [contact@advmorocco.com](mailto:contact@advmorocco.com) ou au +212 (0)5.28.23.11.33.

Par ailleurs, le voyageur est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais à ADV Maroc ou le détaillant par l’intermédiaire duquel le voyage ou le séjour a été acheté. 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 dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

ADV Maroc s’engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines 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 tribunal du commerce d’Agadir.

1. Données personnelles

Les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à ADV Maroc, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l’exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de ADV Maroc, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs,etc.).

Ces informations ne seront utilisées que pour permettre l’organisation du séjour.

Pour toute demande d’accès ou de modification de ces données, veuillez adresser un mail à [contact@advmorocco.com](mailto:contact@advmorocco.com).

11. Droit à l’image

Le client accepte que ADV Maroc puisse utiliser, pour sa promotion les images, et vidéos prises durant les séjours réalisés au Maroc, sur tout support promotionnel né ou à naître, sans que cette utilisation ne soit contraire aux bonnes mœurs.

En cas de refus du client d’être photographié ou filmé durant son séjour, veuillez adresser un mail à [contact@advmorocco.com](mailto:contact@advmorocco.com).