

## Informations générales

La gestion de votre voyage est prise en charge par **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

- **Siège social** : 74, Boulevard d'Italie - 98000 Monaco, Principauté de Monaco
  - **RCI** : 25S09997
  - **NIS** : 7911Z26568
- 

Le Client confirme avoir reçu toutes les informations et accepte que les offres de voyages soient soumises aux présentes conditions générales de vente de l'Agence. **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

### Portée des Conditions de Vente

Les conditions décrites ici comprennent :

- Les Conditions Particulières de Vente de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.
- Les Conditions Générales de Vente selon le Code du Tourisme de Monaco.

Pour certains services qui **TEOVIAN TRAVEL GROUP** proposés en collaboration avec d'autres prestataires, ceux-ci seront détaillés dans chaque prestation spécifique. Dans ces cas, les conditions de vente applicables seront celles du fournisseur correspondant.

---

### Acceptation des Conditions Générales de Vente

Les Conditions Générales de Vente exposées dans le présent document s'appliquent à toute demande de réservation de voyage formulée par un Client n'agissant pas pour le compte d'une agence de voyages ou d'un professionnel du tourisme (ci-après, « le Client ») pour **TEOVIAN TRAVEL GROUP** (ci-après, « l'Agence »).

**Définition de réserve:** Toute demande de déplacement formulée par le Client dont la disponibilité est confirmée par **TEOVIAN TRAVEL GROUP**. Chaque réservation sera soumise aux Conditions Générales de Vente en vigueur à la date de ladite demande.

Certaines conditions particulières peuvent s'appliquer selon les services ou produits proposés.

Le Client déclare avoir la capacité juridique de conclure des contrats dans les conditions décrites ici, ce qui implique être majeur et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Ces conditions font partie intégrante du contrat d'achat et de vente. Le Client peut obtenir une copie du texte intégral des conditions en en faisant la demande au siège social de l'Agence.

Le Client confirme avoir lu et compris l'intégralité des Conditions Générales de Vente, ainsi que les conditions particulières applicables à certaines prestations, et accepte pleinement lesdites conditions au moment de la réservation. Dès confirmation, le Client accepte intégralement les Conditions Générales de Vente de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

**Confirmation de réservation:** La demande de réservation sera confirmée par **TEOVIAN TRAVEL GROUP** à réception du bon de réservation (Devis) dûment signé par le Client et du règlement correspondant. Ces conditions sont cumulatives.

---

## Conditions d'utilisation du site Web

### Propriété intellectuelle

Les marques et logos inclus sur cette page sont la propriété enregistrée de nos fournisseurs ou de tiers. Sa présence ici n'implique aucune licence ou autorisation d'utilisation sans l'accord exprès et préalable du titulaire des droits.

---

### Utilisation des informations sur cette page

Toutes les informations présentes sur cette page peuvent être téléchargées, reproduites et imprimées dans les conditions suivantes :

- Son utilisation doit être limitée à des fins personnelles et toute utilisation commerciale est interdite.
- Aucune modification ne doit être apportée au contenu.
- Chaque copie doit comporter la mention de copyright correspondant à l'Agence.

Les informations publiées sont fournies « en l'état ».

L'Agence n'offre aucune garantie expresse ou implicite et n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation de ces informations.

L'Agence n'est pas responsable des éventuelles erreurs, omissions ou manques d'exactitude dans le contenu de cette page.

L'utilisateur est responsable de l'utilisation de toutes les informations fournies.

L'Agence se réserve le droit de modifier ces conditions à tout moment, en mettant à jour cette page le cas échéant.

L'Agence ne sera pas responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant des informations contenues sur cette page.

---

### Limitation de responsabilité

L'utilisateur s'engage à ne pas transmettre sur cette page des informations pouvant impliquer une responsabilité civile ou pénale, et à ne pas diffuser des informations illégales, contraires à l'ordre public, diffamatoires ou inappropriées.

Les pages web comportant des liens vers ce site ne sont pas sous le contrôle de l'Agence, qui décline toute responsabilité quant au contenu desdites pages. L'utilisation de liens externes est à la discrétion et aux risques de l'utilisateur.

Toutes les informations envoyées via cette page seront considérées comme non confidentielles et pourront être réutilisées, archivées, reproduites ou commercialisées sans aucune restriction, dans le respect des réglementations légales en vigueur.

Les images publiées sur cette page sont fournies par les compagnies ferroviaires et les fournisseurs avec lesquels nous collaborons. Celles-ci n'ont pas de caractère contractuel et ne sauraient en aucun cas compromettre la responsabilité de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

## Conditions de l'offre, prix et paiement

### Durée de l'offre

Les offres de voyages en train présentées sur le site Internet de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**, sous réserve des présentes conditions générales de vente, sont valables pour chaque train tant qu'il figure dans le catalogue en ligne et jusqu'à épuisement des places disponibles.

---

### Acceptation de l'offre

L'acceptation de l'offre par le Client s'effectue par la validation numérique de la proposition, qui implique de fournir les informations suivantes dont certains champs sont obligatoires pour le Client :

- Nom
  - Nom de famille
  - Adresse postale
  - E-mail
  - Téléphone (facultatif)
  - Prix, qui sera confirmé au Client par **TEOVIAN TRAVEL GROUP** avant paiement
  - Mode de paiement
- 

### Tarifs

Les prix publiés sur le site Internet sont exprimés en EUR, USD et GBP. Ceux-ci doivent être vérifiés avant que le Client ne confirme la réservation. Les budgets et les contrats peuvent être indiqués dans une autre devise conformément à ce qui a été convenu avec le Client.

- **TVA incluse:** Conformément à la réglementation TVA applicable à la vente de voyages, les factures ne détaillent pas la TVA appliquée aux prestations.
- **Conditions par personne:** Les prix affichés correspondent à un adulte en cabine double, et les prestations incluses sont toujours indiquées dans chaque offre. Sauf indication contraire, l'hébergement dans la catégorie sélectionnée est inclus tout au long du voyage.
- **Limitation des prestations:** Le prix couvre exclusivement les prestations précisées dans les descriptifs de chaque voyage.

Sauf indication contraire dans la description du voyage, les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix :

- Dépenses de réserve
- Envoi de documents de voyage (les frais varient selon le mode d'expédition)

- Services avant l'enregistrement à l'embarquement ou après le dédouanement au retour
- Dépenses personnelles (pourboires, téléphone, dépôts et autres)
- Frais de vaccination et de visa
- Assurance
- Excursions facultatives et avantages non inclus dans le descriptif
- Excédent de bagages
- Repas hors modalité de séjour contracté et consommés lors des escales
- Boissons non incluses pendant les repas (y compris l'eau minérale si le fournisseur ne propose pas d'eau potable)
- Lits supplémentaires dans les chambres
- Montant correspondant aux bébés, à régler directement sur place
- Pourboires et/ou pourboires obligatoires à bord, payés en espèces sur place

Les prix sont calculés sur la base des nuits de séjour, et non pour des journées complètes.

**Prix garanti:** Le prix garanti au Client sera celui précisé dans le contrat qui **TEOVIAN TRAVEL GROUP** enverra pour validation avant réservation.

**Modifications des tarifs, horaires et itinéraires:** Les tarifs, horaires et itinéraires indiqués sur le site Internet peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Agence ou en cas de force majeure. Les compagnies ferroviaires se réservent le droit de modifier une escale ou de modifier les horaires à tout moment.

**Recommandation:** Il est conseillé au Client de lire attentivement les conditions particulières de vente de la compagnie ferroviaire avec laquelle il voyage.

**Variation du prix du voyage:** Le prix final peut fluctuer en fonction de la date de réservation, de la saison de voyage, du nombre de passagers ou de la compagnie aérienne sous contrat. Nos prix étant soumis à des tarifs contractuels, aucune réclamation sur le prix des prestations ne sera admise une fois que le Client aura effectué sa demande de réservation.

**Tarifs spéciaux:** Certains tarifs soumis à des conditions particulières, comme les suppléments pour les chambres individuelles ou les réductions pour les enfants, sont informatifs. Dans le cas où ces tarifs varient, le Client en sera informé avant de confirmer la demande de réservation.

---

## Payer

Le Client devra régler le montant total de la réservation au moment de l'acceptation de la proposition de vente faite par **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

Les paiements sont acceptés par cartes de crédit Visa, MasterCard et American Express. En validant sa réservation, le Client garantit qu'il est propriétaire ou autorisé de la carte de paiement utilisée.

---

## Conditions de paiement

Pour toute réservation effectuée 90 jours ou moins avant la date de départ, le paiement intégral du voyage est requis. Si la réservation est effectuée plus de 90 jours à l'avance, un acompte minimum de 30% du total doit être versé. Le solde restant doit être payé au plus tard 90 jours avant le départ.

Les acomptes et les paiements finaux doivent être reçus dans les 24 heures, les jours ouvrables, après la date limite de paiement.

Dans le cas où les sommes spécifiées ne seraient pas reçues dans le délai imparti, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** considérera la réservation comme annulée par le Client et appliquera les conditions d'annulation décrites dans la section « Annulation à l'initiative du Client » des présentes Conditions de Vente.

Pour certaines compagnies ferroviaires, le paiement intégral peut être exigé même plus de 90 jours avant la date de départ.

## Remise et présentation des documents de voyage

En règle générale, les documents de voyage seront adressés au Client par email.

Si le Client préfère recevoir la documentation par une autre méthode, il doit en informer **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

Dans le cas où l'expédition par d'autres moyens génère des frais supplémentaires, ceux-ci seront informés au Client lors du processus de réservation et seront à sa charge.

**Exclusion de responsabilité:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ne sera pas responsable de la non-livraison de la documentation pour cause de force majeure.

Le Client sera informé des différentes options d'expédition lors de la confirmation de sa demande de réservation.

---

Les documents de voyage envoyés par **TEOVIAN TRAVEL GROUP** (tels que les appels, les bons de voyage, les billets d'avion, etc.) doivent être conservés par le Client.

Durant son séjour, le Client devra présenter ces documents aux points d'embarquement (aéroport, gare, port) et sur les lieux d'hébergement (hôtels, résidences), ainsi que pour les autres prestations contractées (excursions, location de voitures, activités sportives et récréatives). ).

**Limitation de responsabilité:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ne sera pas responsable de tout inconvénient résultant de la non-présentation par le Client de ses documents de voyage à nos prestataires.

*Remarque : Les exemples mentionnés ne sont pas limitatifs.*

## Annulation par le Client

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à l'Agence par lettre recommandée, fax ou email à l'adresse [help.trains@teovian.com](mailto:help.trains@teovian.com).

En cas d'annulation, la date de validité sera considérée comme la date de réception de la lettre certifiée, du fax ou de l'e-mail. L'annulation entraînera, au minimum, les frais détaillés ci-dessous (sous réserve des observations particulières indiquées dans la description du voyage contracté).

En cas d'annulation, l'assurance n'est en aucun cas remboursable.

**Voyages interrompus et services inutilisés:** L'interruption du voyage par le Client, ainsi que toute prestation non consommée pendant celui-ci, ne donneront pas droit à un remboursement. Si le Client a souscrit une assurance couvrant l'interruption, les conditions d'annulation établies dans les conditions générales et la politique de l'assureur s'appliqueront.

**Important:** Si le Client ne règle pas les échéances impayées, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** considérera cet échec comme une annulation volontaire. Dans ce cas, l'Agence enverra une lettre recommandée ou un email invitant le Client à effectuer le paiement. Si aucune réponse n'est reçue dans un délai de 2 jours, l'annulation sera considérée comme effective.

---

## Frais d'annulation

*(Indiqué en jours ouvrables avant la date de départ du train et en pourcentage du total de la réservation. Sous réserve de conditions particulières incluses dans le contrat.)*

Toute annulation entraînera des frais administratifs de 100 EUR par dossier.

## Conditions d'annulation spécifiques

Andean Explorer  
Britannic Explorer  
British Pullman  
Eastern & Oriental Express  
Venice Simplon-Orient-Express

Jours avant le départ	% de frais par rapport au total
60 jours ou plus	30%
59 - 21 jours	60%
20 jours ou moins	100%

## The Royal Scotsman

Jours avant le départ	% de frais par rapport au total
120 jours ou plus	50%
119 - 90 jours	80%
89 jours ou moins	100%

Al Andalus  
Transcantábrico Gran Lujo  
Costa Verde Express  
Expreso de La Robla

Jours avant le départ	% de frais par rapport au total
30 jours ou plus	30%
29 - 15 jours	50%
14 jours ou moins	100%

## La Dolce Vita

Jours avant le départ	% de frais par rapport au total
121 jours ou plus	50%
120 - 80 jours	80%
79 jours ou moins	100%

Sur certains trains, certains tarifs spéciaux sont soumis à des conditions d'annulation pouvant aller jusqu'à 100 % de frais dès la confirmation de réservation. **Nous vous recommandons fortement de souscrire une assurance annulation de voyage.** dans ces cas-là.

---

## Frais d'annulation spécifiques pour les services avant et après le train

Pour les prestations complémentaires au voyage en train (telles que le transport aérien, l'hébergement au sol, les hôtels, les transferts, etc.), toute annulation de la part du Client engendrera une facturation de 100% du montant total desdites prestations, hors assurance.

*Remarque : Les exemples mentionnés sont illustratifs et non limitatifs.*

## Modifications par le Client

Toute modification demandée par le Client à la réservation avant le départ entraînera des frais de service de 100 EUR. Ce montant s'ajoute aux éventuels frais supplémentaires qui pourraient être imposés par le prestataire. Le Client sera informé du coût total avant d'effectuer la modification.

Il appartient au Client de renseigner correctement son nom et son prénom au moment de la réservation, tels qu'ils figurent sur la pièce d'identité qu'il utilisera lors du voyage.

**Exigences de sécurité:** Pour des raisons de sécurité, les compagnies ferroviaires et aériennes n'autorisent pas la modification de l'orthographe des noms sans frais supplémentaires. Même une correction mineure d'un prénom ou d'un nom est considérée comme une modification, voire un changement de passager.

Pour les réservations aériennes, tout changement, aussi minime soit-il, implique l'annulation du dossier original et la création d'une nouvelle réservation, sous réserve de disponibilité et des tarifs en vigueur au moment du changement. Cela peut entraîner une différence de prix et des frais de réémission, qui varient en fonction de la compagnie aérienne et de la proximité de la date de départ.

**Important:** L'Agence n'est pas responsable de l'acceptation ou du rejet des frais imposés par les compagnies aériennes ou ferroviaires. Si la modification n'est pas acceptée, les conditions d'annulation correspondantes s'appliqueront.

---

## Modifications après le départ

Nous recommandons fortement **ne pas modifier les prestations terrestres et aériennes déjà réservées** (tels que hôtels, transferts, excursions, etc.) après le début du voyage. Le cas échéant, le Client devra contacter directement le prestataire et veiller à obtenir une référence d'annulation ou le nom de la personne contactée, cette référence étant indispensable pour toute demande de remboursement.

En aucun cas, un train démarré ou abandonné par le Client lors du trajet prévu ne donnera lieu à un remboursement.

*Remarque : Les exemples sont illustratifs et non limitatifs.*

## Annulation ou modification par l'agence

Au cas où **TEOVIAN TRAVEL GROUP** est contraint d'annuler le voyage, il en informera le Client. Dans une telle situation, toute somme versée par le Client sera remboursée.

Si l'annulation est provoquée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons de sécurité des voyageurs, le Client n'aura droit à aucune indemnisation complémentaire.

Certaines descriptions de services peuvent indiquer un nombre minimum de passagers requis pour offrir le service. Dans ces cas, si ledit minimum n'est pas atteint, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** en informera le Client au moins 15 jours à l'avance, en remboursant toute somme versée sans indemnité pour dommages. Dans certains cas, le prestataire pourra proposer la prestation avec moins de passagers, à condition que le Client accepte un supplément si nécessaire.

Si un paiement prévu au contrat de vente n'est pas effectué, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** procédera à l'annulation du voyage, en l'exécutant dans un délai maximum de 8 jours à compter de la date d'échéance du paiement.

Annulations ou modifications (d'itinéraires, d'escales, d'horaires, substitution d'un train par un autre aux caractéristiques similaires, changement d'hôtel pour un de même catégorie, transport aérien aux dates et heures contractées, etc.) causées par des circonstances de force majeure, pour des raisons de sécurité ou intervention d'une autorité administrative, ne sont pas considérées comme des modifications significatives et ne donnent pas droit à un remboursement. Dans ces cas, les conditions générales de vente de l'Agence et celles du prestataire s'appliquent.

---

## Modification du numéro de cabine

Pour des raisons techniques ou opérationnelles, les compagnies ferroviaires ont le pouvoir d'attribuer au passager une cabine différente de celle initialement réservée, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie.

Cette modification n'est pas considérée comme un motif valable d'annulation par le Client ou de modification significative du contrat, et ne donne donc lieu à aucune indemnité.

---

## Cabine garantie

En fonction de la disponibilité des cabines à bord du train au moment de la réservation et parfois des offres promotionnelles, l'option « cabine garantie » peut être proposée. Cela implique que la réservation est confirmée dans une catégorie spécifique, mais sans numéro de cabine attribué. La compagnie ferroviaire peut modifier cette affectation jusqu'au moment de l'embarquement. Une fois attribuées, les demandes de changement de cabine ne sont pas acceptées.

**Avantage:** Ce système permet au Client de recevoir, à terme, une cabine d'une catégorie supérieure à celle initialement contractée.

## Cession de contrat

Le Client peut céder son contrat (hors contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer **TEOVIAN TRAVEL GROUP** par écrit au moins 15 jours avant le début du séjour (20 jours en cas de réservation de train). Cette notification doit inclure les noms et adresses complètes du cessionnaire et du voyageur, et confirmer qu'ils remplissent les mêmes conditions nécessaires pour effectuer le voyage (notamment dans le cas de mineurs, qui doivent être d'âge similaire).

Avant de procéder au transfert, le cédant ou le cessionnaire doit payer tous les frais de transfert qui pourraient être exigés par les prestataires de services. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** informera le Client de ces dépenses avant d'officialiser le transfert.

Dans tous les cas, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** devra recevoir le montant total préalablement facturé au Client, sur présentation des justificatifs. Le cédant et le cessionnaire assumeront solidairement la responsabilité du paiement du prix et des éventuelles dépenses supplémentaires générées par la cession. L'assurance complémentaire ne sera en aucun cas remboursable ou transférable.

## **Responsabilité des prestataires de services**

Chaque prestation contractée auprès de l'Agence est soumise exclusivement aux conditions stipulées par le prestataire correspondant.

Toutes les compagnies ferroviaires présentées sur le site **TEOVIAN TRAVEL GROUP** Ils disposent d'une assurance responsabilité civile conformément à la législation en vigueur et respectent la réglementation établie par les autorités.

**Retards d'arrivée:** Tout retard à l'arrivée du train doit être signalé directement à la compagnie ferroviaire. La société se réserve le droit d'annuler la prestation en cas de retard, et le Client assumera l'entière responsabilité de cette annulation.

**Annulation faute de participants:** Les compagnies ferroviaires se réservent le droit d'annuler un voyage si le nombre minimum de participants requis n'est pas atteint. Dans ce cas, le Client peut opter pour un train alternatif ou pour le remboursement des sommes versées, sans droit à réclamer une indemnisation complémentaire.

Pour connaître les conditions particulières de chaque train en termes d'horaires, d'itinéraires, de modifications, d'inscription et d'annulation, le Client doit contacter **TEOVIAN TRAVEL GROUP** pour des informations détaillées.

**Conditions particulières en période de fêtes:** À des dates particulières comme Noël et le Nouvel An, les organisateurs peuvent appliquer des conditions particulières concernant les annulations, les acomptes pour les réservations, la durée du voyage, entre autres. Ces détails seront précisés dans le contrat de voyage.

## Responsabilité des transporteurs

La compagnie ferroviaire se réserve le droit d'attribuer au Client une cabine différente de celle initialement désignée, à condition qu'elle appartienne à la même catégorie ou à une catégorie supérieure.

Si le Client a réservé une cabine garantie, la compagnie ferroviaire lui attribuera une cabine dans la catégorie réservée ou dans une catégorie supérieure. Cette affectation peut même être effectuée au moment de l'embarquement. Dans de tels cas, la compagnie ferroviaire pourrait attribuer une cabine avec des lits séparés, un lit superposé, adapté aux personnes à mobilité réduite, avec vue obstruée, voire changer de cabine en cours de trajet. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est responsable d'aucun de ces ajustements.

**Modifications des itinéraires et des horaires:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** Il ne sera pas non plus responsable des modifications d'itinéraires, d'horaires, de transporteurs, de type d'avion, de nombre d'escales ou de changements d'aéroport.

En cas de changement d'aéroport, les frais supplémentaires, tels que les frais de bus ou de taxi, seront à la charge du Client.

Les horaires et détails indiqués dans le catalogue électronique de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** Ils ont un caractère indicatif.

**Limitation de responsabilité:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'assumera pas la responsabilité des transporteurs en ce qui concerne les transferts de passagers et de bagages.

Le Client est averti des éventuelles circonstances susceptibles de limiter la responsabilité de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** dans l'exécution des itinéraires proposés dans son catalogue électronique. Il s'agit notamment de situations spécifiques au transport aérien, telles que la saturation de l'espace aérien, la réglementation de la navigation aérienne, les délais de traitement dans les aéroports et la priorité en matière de sécurité des passagers. De tels facteurs peuvent conduire les compagnies de transport à modifier les horaires prévus, tant sur les vols réguliers que sur les vols spéciaux.

Aucune de ces situations ne compromet la responsabilité de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

## Transport aérien

Le transport aérien est soumis à des règles d'exploitation et de sécurité qui peuvent entraîner des retards importants, indépendants de la volonté de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**.

**Recommandation:** Il est conseillé au Client de prévoir suffisamment de temps pour d'éventuels transferts ou escales et d'éviter les engagements le jour même et le lendemain de ses allers-retours.

---

## Modifications d'horaire et responsabilité du transporteur

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** utilise les services de différents transporteurs, chacun établissant ses propres engagements envers les passagers.

La responsabilité du transporteur est régie par les conditions précisées dans le contrat de transport inclus dans le billet du Client.

La responsabilité de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** En cas de dommages ou d'accidents affectant les passagers, leurs animaux de compagnie ou leurs bagages pendant le vol, ou lors des procédures d'embarquement, de débarquement ou de garde des bagages enregistrés, il ne dépassera pas celui de la compagnie aérienne. Il est essentiel que le Client dispose d'une pièce d'identité valide pour voler. Dans le cas de transferts non inclus dans le forfait voyage, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** décline toute responsabilité.

---

**Confirmation du vol retour:** Il est recommandé au Client de confirmer son vol retour directement auprès de la compagnie aérienne au moins 72 heures avant le départ.

**Billets perdus ou volés:** En cas de perte ou de vol du billet, le Client devra déposer une plainte à la police et informer la compagnie aérienne, et acheter un nouveau billet aller-retour dont le coût sera à la charge du Client.

Les conséquences résultant de la perte ou du vol du billet incomberont au Client. Bien que vous puissiez demander un remboursement, cela reste à la discrétion de la compagnie aérienne, qui peut exiger des documents originaux (tels que des reçus de billets et des cartes d'embarquement).

**Réémission de billets:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** fera tout son possible pour faciliter la réémission du billet en fonction de la destination et de la compagnie aérienne, mais les frais seront à la charge du Client.

**Vols charters:** Les conditions des vols charters stipulent que les sièges abandonnés ne seront pas remboursés, même si la date est reportée. Le passage d'un vol charter à un vol régulier impliquera également le paiement de la totalité du prix du billet.

---

## Femmes enceintes et mineurs

**les femmes enceintes:** Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement aux femmes enceintes. **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est pas responsable de ces décisions. Certaines compagnies aériennes exigent un certificat médical, délivré dans les 15 jours précédant le voyage, garantissant l'état de santé du passager et l'absence de contre-indications au vol. Ce document doit préciser la semaine de grossesse et confirmer que la passagère est indemne de maladie.

**Mineurs:** Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de leur propre siège. En règle générale, les mineurs de moins de 18 ans ne peuvent pas voyager seuls.

---

## Bagages, restrictions et interdictions

**bagage à main:** Chaque compagnie aérienne établit sa propre politique. Normalement, un bagage à main est autorisé par passager avec un périmètre maximum de 115 cm et un poids allant jusqu'à 5 kg. Les dimensions et le poids peuvent varier selon le type d'avion. Le Client sera responsable de son bagage à main à tout moment.

**Bagages enregistrés:** Les politiques en matière de bagages varient selon les compagnies aériennes, bien qu'elles autorisent généralement jusqu'à 15 kg sur les vols charters et 20 kg sur les vols réguliers. Tout dépassement, s'il est autorisé, entraînera des frais supplémentaires à l'aéroport, à la charge du Client, selon les tarifs de la compagnie aérienne. Il appartient au Client de s'informer sur les objets interdits dans les bagages. Nous vous rappelons que les objets dangereux selon la réglementation IATA sont interdits.

---

## Limitation de responsabilité de TEOVIAN TRAVEL GROUP:

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est pas responsable de :

- Le refus d'embarquement ou la confiscation de tout objet que les compagnies aériennes ou les autorités aéroportuaires considèrent comme dangereux.
- Le refus de la compagnie aérienne d'enregistrer ou d'embarquer des bagages.

L'Agence n'assumera aucune dépense supplémentaire découlant de ces situations. Le Client doit déclarer la perte ou l'endommagement des bagages enregistrés directement à la compagnie aérienne ou à la compagnie d'assurance, si une couverture est disponible.

## Formalités

Il appartient au Client :

- Munissez-vous des pièces d'identité nécessaires pour effectuer le voyage.
- Soyez correctement vacciné, si nécessaire.

Le Client doit s'informer avant de confirmer sa réservation sur les démarches administratives et sanitaires exigées par les autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour une bonne préparation du voyage, quelle que soit la nationalité du Client, il est fortement recommandé de s'informer sur les formalités d'entrée et les exigences sanitaires du pays de destination, ainsi que des pays de transit en cas d'escales ou de correspondances. Il est de la seule responsabilité du Client de se conformer à ces exigences et de couvrir toutes les dépenses qui en découlent.

La réalisation de ces démarches incombe uniquement au Client, qui devra vérifier qu'elles sont terminées avant le départ et assumer les frais correspondants.

**Restrictions de remboursement:** Le billet ne sera pas remboursé si le Client ne présente aucun des documents de voyage obligatoires (passeport, visa, etc.) ou s'il ne peut partir à la date indiquée dans sa réservation. Dans ce cas, les frais d'annulation seront à la charge du Client.

---

## Formalités Sanitaires

Il appartient au Client de connaître et de respecter les formalités et exigences sanitaires nécessaires au bon déroulement du voyage. De même, il vous est conseillé de vous tenir informé des éventuelles évolutions des recommandations sanitaires en consultant les sources officielles, telles que :

- Organisation Mondiale de la Santé
- Ministère de la Santé et de la Politique sociale du pays de destination

Si l'état de santé du Client pourrait affecter le déroulement du voyage, celui-ci devra présenter un certificat médical au moment de la réservation et en informer l'Agence par écrit. L'Agence communiquera à son tour la situation à la compagnie ferroviaire.

**les femmes enceintes:** Les trains ne disposent pas d'assistance médicale pour l'accouchement, les femmes enceintes de 24 semaines ou plus ne sont donc pas autorisées à monter à bord. Dans le cas où la grossesse survient après la réservation, la passagère doit en informer **TEOVIAN TRAVEL GROUP** dans les plus brefs délais afin que les mesures appropriées puissent être prises. S'il n'est pas informé, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'assumera aucune responsabilité ou obligation.

## Hébergements et séjours à l'hôtel

Dans l'hôtellerie internationale, il est courant que la chambre soit mise à disposition du Client à partir de 15h00 le jour de l'arrivée et doit être libérée avant 12h00 le jour du départ.

**Restriction: TEOVIAN TRAVEL GROUP** Vous ne pouvez pas modifier cette règle ni toute autre politique de l'hôtel. Prendre la chambre avant 15h00 ou la libérer après 12h00 peut être considérée comme une nuit supplémentaire, et le prix est calculé en fonction du nombre de nuits et non de jours complets. Le premier et le dernier jour du voyage sont donc réservés aux transferts.

---

## Évaluation de l'hôtel

Le nombre d'étoiles indiqué dans le descriptif de l'hôtel reflète le classement déclaré par la société hôtelière conformément à la réglementation du pays de destination.

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** s'engage à informer avec précision le Client sur les conditions de son séjour.

---

## Modification des hôtels et des excursions

En cas de force majeure, pour des raisons de sécurité ou en raison de circonstances indépendantes de notre volonté **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ou ses fournisseurs, les hôtels précisés dans la réservation pourront être modifiés. Ces changements ne sont pas considérés comme une modification substantielle du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera informé au préalable, et les prestataires **TEOVIAN TRAVEL GROUP** Ils tenteront de proposer une prestation d'une catégorie égale ou supérieure à celle initialement réservée.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et circuits peut subir des modifications particulières ; Toutefois, les visites et étapes prévues seront respectées. Les jours fériés, grèves, manifestations et autres circonstances dans les pays de destination peuvent entraîner des modifications dans les excursions, sans **TEOVIAN TRAVEL GROUP** en assumer la responsabilité.

## Caractéristiques essentielles du voyage en train

### Pouvoirs du chef de train

Le Train Master dispose de pouvoirs étendus, notamment celui de détourner l'itinéraire officiel, de s'arrêter dans n'importe quelle gare (selon ou hors horaire) et de transférer les passagers et les bagages vers un autre train pour continuer le voyage.

Le Client sera soumis à l'autorité disciplinaire du Train Master en ce qui concerne la sécurité du train et du voyage.

Dans le cas où le Train Master estime qu'un voyageur ne peut pas poursuivre le voyage pour des raisons de sécurité ou de comportement, il a le pouvoir de :

- Refuser l'embarquement.
- Commander le débarquement dans une gare intermédiaire.
- Restreindre l'accès à certaines zones ou activités à bord du train.

Toute action effectuée par le Train Master sous ordre des gouvernements ou des autorités ne constituera pas une rupture de contrat et le transporteur est exonéré de toute responsabilité quant à la poursuite du voyage ou au rapatriement des passagers.

---

### Contre-indications médicales

Le Client doit s'assurer qu'il est en mesure d'effectuer le voyage en train sans risque pour sa santé ou celle des autres passagers. Tout problème de santé nécessitant une surveillance doit être signalé au moment de la réservation ou avant l'embarquement. Les réservations ne seront pas acceptées de la part de personnes dont l'état peut présenter un risque ou qui nécessitent des soins qui ne peuvent être prodigués à bord.

Les femmes enceintes de plus de 24 semaines et les passagers de plus de 75 ans peuvent avoir besoin d'un certificat d'aptitude à voyager.

### Refus d'embarquement et de débarquement anticipés

Si le Train Master estime qu'un voyageur n'est pas apte au voyage ou représente un risque, il peut être débarqué dans n'importe quelle gare, et **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'assumera aucune responsabilité. Les jours de train non pris ou les frais générés par le débarquement seront remboursés.

### Horaires des escales

Il est de la responsabilité des passagers de respecter l'heure maximale de retour et l'heure de départ établies dans le carnet de bord. Le défaut de comparution à l'heure indiquée ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnité.

---

## Objets personnels et bagages

Les objets dangereux tels que les substances contrôlées, les armes à feu, les explosifs ou les produits inflammables sont interdits à bord. Les compagnies ferroviaires se réservent le droit de refuser l'embarquement aux Clients transportant ces objets.

**Responsabilité du client:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est pas responsable de la perte, du vol ou des dommages causés aux effets personnels ou aux bagages du Client. Il est recommandé de souscrire une assurance bagages et de déposer une réclamation auprès de l'assureur en cas de dommage ou de perte.

**Objets de valeur:** Il appartient au Client de vérifier sa cabine au débarquement, car **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'assumera aucune responsabilité en cas d'oubli d'argent, de documents ou d'objets de valeur.

---

## Modification des itinéraires et des horaires

Les compagnies ferroviaires peuvent modifier les escales et les horaires à tout moment, avant ou pendant le voyage. En cas de grève, de conditions météorologiques défavorables ou d'autres circonstances, la compagnie ferroviaire peut avancer ou retarder une escale, modifier des trains ou des itinéraires sans préavis, sans assumer la responsabilité de ces modifications.

Le Train Master peut interrompre un voyage ou modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou de sécurité. Ces actions ne sont pas considérées comme des « modifications de voyage ».

Dans les destinations aux conditions météorologiques particulières, certains arrêts peuvent être inversés, raccourcis ou annulés. Les excursions achetées et non utilisées seront remboursées, mais aucune compensation ne sera versée.

---

## Responsabilité du client

Chaque Client (ou, dans le cas de mineurs, ses parents ou tuteurs) est tenu d'indemniser la compagnie ferroviaire pour tout dommage causé au train, à son mobilier ou à ses équipements, ainsi que de couvrir toute amende ou pénalité imposée en raison de sa conduite.

## Enfants et mineurs

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies ferroviaires n'acceptent pas les jeunes enfants. Le Client doit vérifier ces politiques lors de la réservation et avant l'embarquement. Les mineurs de moins de 21 ans doivent voyager accompagnés d'un adulte de plus de 25 ans qui en sera responsable.

## Pourboires et frais de service

Les pourboires du personnel de bord sont traditionnels et sont payés en espèces par personne (adulte ou enfant) en fonction de la durée du voyage.

---

## Fumeurs et non-fumeurs

Dans la plupart des trains, les espaces communs sont non-fumeurs. Certains trains proposent des zones fumeurs spécifiques.

## Régime

Il est important de signaler tout régime alimentaire particulier au moment de la réservation. La plupart des compagnies ferroviaires proposent des plats végétariens, faibles en calories, sans sel ou sans cholestérol. Les régimes sans gluten ou sans lactose doivent être spécialement demandés.

---

## Durée du voyage en train

Le jour du départ, depuis l'embarquement, et le jour du retour jusqu'à l'arrivée définitive, sont inclus dans la durée du voyage. Si l'heure de départ ou d'arrivée raccourcit la première ou la dernière nuit, aucun remboursement ne sera appliqué.

## Nourriture

Le nombre de repas inclus dans la prestation dépend du nombre de nuits réservées et est précisé dans l'itinéraire. Dans certaines destinations, le manque d'eau potable oblige à acheter de l'eau en bouteille aux frais du Client.

**Recommandations:** Les parents de jeunes enfants doivent apporter une nourriture adéquate. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour réchauffer les aliments.

---

## Types de cabines

- **Particuliers:** Ils comprennent un lit pour une personne, généralement avec un supplément.
- **Double:** Deux lits ou un lit double.
- **Triple ou Quadruple:** Ce sont généralement des cabines doubles avec des couchages supplémentaires (lits superposés ou canapé lit).

Les cabines sont généralement plus petites que les chambres d'hôtel standard.

---

## **Inscription et vérification**

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est pas responsable si le Client ne s'enregistre pas au point de départ, que ce soit pour cause de force majeure ou pour d'autres raisons.

En cas d'annulation ou de modification du transfert (avion, train, bus) réservé auprès de **TEOVIAN TRAVEL GROUP**, l'équipe du Service Client vous contactera dans les plus brefs délais. Si le transfert a été réservé par d'autres moyens, le Client doit nous contacter immédiatement à [help.trains@teovian.com](mailto:help.trains@teovian.com).

## Réclamations et médiation

### Pendant le voyage

Si l'une des prestations fournies ne correspond pas à ce qui est indiqué dans les catalogues, les contrats, les titres de transport ou les polices d'assurance, ou si une prestation n'est pas conforme aux dispositions du contrat, le Client devra s'adresser directement à l'organisateur de la prestation (tel. comme la compagnie ferroviaire, le transporteur ou l'hôtel) dans les plus brefs délais. De plus, il est recommandé d'envoyer une copie de la réclamation à **TEOVIAN TRAVEL GROUP** pour votre dossier.

---

### Après le voyage

Le Client peut déposer une réclamation sur les conditions dans lesquelles les prestations ont été fournies lors de son voyage. Cette réclamation doit être adressée par écrit à l'adresse **help.trains@teovian.com** dans le mois qui suit la fin du voyage et être accompagné des pièces justificatives.

L'analyse des réclamations se limitera aux éléments du contrat de réservation, sans inclure d'appréciations subjectives.

**Exclusion de responsabilité:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'est pas responsable des objets laissés à bord ni de leur gestion ou rapatriement.

## **Force Majeure**

En cas de force majeure, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ne sera pas responsable de tout impact sur ses obligations.

Est considéré comme force majeure tout événement extérieur, imprévisible et inévitable, empêchant les voyageurs, l'agence ou les prestataires de respecter totalement ou partiellement les obligations établies au contrat.

**Limitation de responsabilité:** **TEOVIAN TRAVEL GROUP** n'assumera aucune responsabilité lorsque, en raison d'événements de force majeure, les prestations promises ne pourront être exécutées dans les conditions convenues. Cela inclut des circonstances qui, bien que toutes les précautions raisonnables soient prises, échappent totalement à notre contrôle.

Les événements qui constituent la force majeure comprennent : les guerres ou menaces de guerre, les actes ou menaces de terrorisme, les émeutes, les grèves, les catastrophes naturelles ou nucléaires, les incendies, les conditions météorologiques extrêmes, les risques d'épidémies, les problèmes mécaniques (non prévisibles malgré des contrôles techniques exhaustifs) et autres. des événements de même nature en dehors de notre capacité d'agir.

## **Règlement des litiges**

En cas de litige, le Client devra s'adresser en priorité à son mandataire pour tenter de trouver une solution amiable.

## Protection des données personnelles

La réglementation monégasque (Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 modifiée le 4 décembre 2008) établit des dispositions en matière de protection des données personnelles.

De plus, le Règlement général européen sur la protection des données (Règlement UE 2016/679, RGPD) est applicable à partir du 25 mai 2018 pour les entreprises qui proposent des services aux consommateurs en Europe, protégeant les droits des personnes en matière de traitement et de libre circulation de vos données. données personnelles.

---

### Collecte de données personnelles

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** peut collecter les données personnelles suivantes via son site Internet, par courrier électronique ou par téléphone :

- **Connexion au site Internet, email et fax:** nom, prénom, adresse, date de naissance, sexe, copie du passeport, préférences alimentaires, données de connexion au site, utilisation et localisation.
  - **Appels au service client:** identité, voix du Client et de l'agent, adresse et coordonnées, numéro de téléphone, date, heure et durée de l'appel, contenu de la conversation.
  - **Gestion des fichiers:** références de voyage, sans conserver les données de paiement.
  - **Réseaux sociaux:** informations partagées par le Client (commentaires, photos, vidéos, etc.).
- 

### Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées sont utilisées pour :

- Faciliter l'accès et l'utilisation de la plateforme.
  - Gérer et optimiser le fonctionnement du site Internet.
  - Entretenir la relation commerciale.
  - Organiser les conditions d'utilisation des services de paiement.
  - Vérifier, identifier et authentifier les données.
  - Maintenir et mettre à jour les fichiers clients.
  - Personnaliser et afficher les offres en fonction de l'historique de navigation et des préférences du Client.
  - Effectuer des analyses, des statistiques et des outils de gestion.
  - Prévenir et détecter la fraude et gérer les incidents de sécurité.
  - Gérer les litiges avec les Clients.
  - Envoyer des informations commerciales et publicitaires selon les préférences du Client.
-

## Échange de données personnelles avec des tiers

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** peut partager des données personnelles avec des tiers dans les circonstances suivantes :

- Avec des partenaires de **TEOVIAN TRAVEL GROUP** pour exécuter la commande de services du Client (par exemple chemins de fer, compagnies aériennes, hôteliers, compagnies d'assurance).
- Avec les sociétés bancaires et financières contractées par **TEOVIAN TRAVEL GROUP** pour la fourniture de services de paiement.
- Lorsque le Client publie des informations dans les espaces publics du site Internet ou des réseaux sociaux.
- Lorsque le Client autorise un tiers à accéder à ses données.
- Avec des fournisseurs qui fournissent des services de service client, de publicité, de livraison de produits et de paiement, avec un accès limité et une obligation contractuelle d'utiliser les données conformément à la réglementation.
- Lorsque la loi l'exige, pour répondre aux réclamations et se conformer aux procédures légales.
- En cas de fusion, d'acquisition, de transfert d'actifs ou de réorganisation, des données personnelles pourront être transférées, avec notification préalable au Client.

---

## Transfert de données personnelles

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** s'engage à ne pas transférer de données personnelles hors de l'Union Européenne sans l'autorisation préalable du Client et à assurer un environnement sécurisé conformément à la législation applicable. Ce transfert ne sera effectué que vers des pays disposant d'un niveau de protection adéquat ou vers des entités ayant signé les clauses contractuelles européennes.

---

## Sécurité et confidentialité

**TEOVIAN TRAVEL GROUP** met en œuvre des mesures de sécurité organisationnelles, techniques et physiques pour protéger les données personnelles contre l'altération, la destruction et l'accès non autorisé. Cependant, étant donné qu'Internet n'est pas un environnement totalement sécurisé, **TEOVIAN TRAVEL GROUP** ne garantit pas la sécurité totale de la transmission ou du stockage des informations en ligne.

---

## Droits des clients

Conformément à la réglementation applicable, les Clients disposent des droits suivants :

- **Mise à jour ou suppression de données:** Le Client peut modifier ou supprimer ses données personnelles en accédant à son compte.

- **Suppression de compte:** envoyer une demande à **privacy@teovian.com**.  
Attention, certaines données partagées peuvent rester visibles sur le site.
- **Droit d'accès:** le Client peut demander l'accès à ses données personnelles via **privacy@teovian.com**, en fournissant une preuve d'identité.
- **Mise à jour des données inexactes:** le Client peut demander la rectification de ses données inexactes à **privacy@teovian.com**.
- **Droit à l'effacement:** Les clients peuvent demander la suppression de leurs données conformément à la réglementation, en contactant **privacy@teovian.com**.

## Loi applicable

Ces conditions de vente sont soumises aux lois et au Code du Tourisme de Monaco.

## Reproduction des articles 95 à 103 du Code du Tourisme

**Article 95:** Hormis les exclusions prévues au deuxième alinéa, lettres a) et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992, toute offre et vente de services de voyage ou de séjour implique la délivrance de documents appropriés, conformément aux règles ici établies. Dans le cas de vente de titres de transport sans prestations complémentaires, le vendeur devra fournir un ou plusieurs titres de transport émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. En transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur doivent être indiqués.

**Article 96:** Avant de formaliser le contrat, le vendeur doit fournir des informations écrites sur les prix, les dates et les caractéristiques du voyage, notamment :

- Destination, moyens, caractéristiques et catégories de transport.
- Type d'hébergement, localisation, commodités et classification touristique.
- Repas inclus.
- Description de l'itinéraire des circuits.
- Formalités administratives et sanitaires, durée pour s'y conformer.
- Visites et excursions incluses ou disponibles avec supplément.
- Taille minimale et maximale du groupe et délai de notification en cas d'annulation pour cause de non-atteinte du nombre minimum de participants (minimum 21 jours avant le départ).
- Pourcentage du prix demandé à titre d'acompte à la signature du contrat et échéancier de paiement.
- Conditions de modification des prix conformément à l'article 100 du présent décret.
- Conditions d'annulation et dispositions des articles 101, 102 et 103.
- Informations sur l'assurance responsabilité civile et possibilité d'assurance complémentaire en cas d'annulation et d'assistance (y compris rapatriement en cas d'accident ou de maladie).

**Article 97:** Les informations fournies au Client engagent le vendeur, sauf si le vendeur a précisé le droit de modifier certains éléments. Toute modification sera notifiée au Client par écrit avant la signature du contrat.

**Article 98:** Le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions, à condition d'en informer le vendeur par lettre recommandée au moins quinze jours avant le début du voyage.

**Article 99:** Lorsque le contrat permet une révision du prix, il doit clairement préciser les conditions de calcul, notamment les frais de transport, les taxes, les devises qui affectent le prix et leur proportion dans le prix total.

**Article 100:** Avant le départ, si le vendeur doit modifier un élément essentiel du contrat ou augmenter significativement le prix, le Client peut résilier le contrat et se faire rembourser intégralement sans pénalité ou accepter la modification en signant une clause de modification dans le contrat.

**Article 101:** Si le vendeur annule le voyage avant le départ, il devra en informer le Client par lettre recommandée. Le Client peut bénéficier d'un remboursement intégral sans pénalité et d'une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée s'il avait lui-même annulé. Vous pouvez également accepter une proposition de voyage de remplacement.

**Article 102:** Si après le départ le vendeur ne peut assurer une partie significative des prestations, il doit proposer des prestations alternatives (ajustant le prix si elles sont de moindre qualité) ou, s'il ne peut proposer d'alternatives, fournir des titres de transport pour le retour dans des conditions équivalentes.

**Article 103:** Les dispositions des articles 95 à 103 doivent figurer dans les catalogues et contrats de prestations touristiques conformément à la loi du 13 juillet 1992.