



CONDITIONS GÉNÉRALES

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Art. 95. – Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisés, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 96 – Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de pays d'accueil ; 3. Les repas fournis ; 4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ; 10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ; 12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. 97. – L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. 98. – Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes : 1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5. Le nombre de repas fournis ; 6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ; 9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroport, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7. de l'article 96 ci-dessus ; 14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15. Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ; 16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrits par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19. L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider les consommateurs en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Art. 99. – L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100. – Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. 101. – Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : – soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; – soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Art. 102. – Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. 103. – Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : – soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; – soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

INSCRIPTIONS ET RÈGLEMENT

Dans le cadre d'un transport en autocar ou de tout autre activités, il est recommandé de s'inscrire longtemps à l'avance, les inscriptions pour nos voyages, séjours & activités seront acceptées à partir de la réception du programme et de la validation du devis. Bien que chaque place soit bonne à tous points de vue (confort, visibilité, etc.) elles sont numérotées et attribuées dans l'ordre des inscriptions. Il est donc de l'intérêt de nos clients de se faire inscrire dès qu'ils ont fixé leur choix pour obtenir plus facilement leurs fauteuils préférés. Dans tous les cas, les inscriptions doivent être accompagnées d'un acompte correspondant à 50 % du montant total du voyage ou de l'activité. Le solde devra être versé un mois avant le départ. Pour tout versement par correspondance, il est expressément demandé de préciser le voyage ou l'activité ainsi que le nom auquel se rapporte le dit versement en indiquant les dates du circuit. En cas de règlement par chèque postal, ne pas indiquer de numéro de bénéficiaire. Tout versement d'acompte donne lieu à l'établissement d'un reçu confirmant le numéro de la place attribuée. Aucune réclamation ne sera prise en considération sans présentation de celui-ci de même qu'aucune inscription sans acompte ne pourra être garantie plus de huit jours. Un acompte ne peut pas être pas remboursé.

VÉRITÉ SUR LES PRIX

Tous les prix de participation indiqués dans nos voyages ont été établis au 1er janvier de cette année avec les données suivantes en notre possession : Différents taux de change de l'Euro par rapport aux monnaies étrangères, situation économique du pays visité, conditions reçues de nos correspondants locaux et tarifs de prestations de services (hôtels, restaurants, etc.) tarifs aériens et maritimes toujours très fluctuants. Nos tarifs peuvent donc être amenés à varier en fonction de ces éléments et selon la législation en vigueur. Le détail des prestations comprises est indiqué dans le programme de chaque voyage. Sauf indication spéciale, ne sont pas comprises : les boissons, les dépenses personnelles, les excursions facultatives et les entrées non mentionnées dans le programme. Dans certains pays, les restaurants ne fournissent pas d'eau en carafe. Seules des bouteilles d'eau minérales vous seront proposées.

TVA POUR LES ENTREPRISES

Le calcul du montant de notre TVA est calculé sur notre marge. Le montant de notre TVA est donc de 20% sur la marge effectuée.

FORMALITÉS DOUANIÈRES

Pour tous les voyages en France, la carte d'identité (âgée de moins de dix ans) est conseillée. Elle est obligatoire à l'étranger. Ceci pour les ressortissants français. De plus, les mineurs doivent être également en possession d'une autorisation sortie du territoire délivrée par la mairie ou le commissariat de police.

FORMALITÉS SANITAIRES

Lorsqu'un voyage nécessite des formalités sanitaires particulières, ces dernières sont précisées dans le bulletin d'inscription.

LES DÉPARTS & ANNULATIONS

Sauf exceptions, ils sont assurés avec un minimum de 5 personnes pour les séjours de Survie (sauf Privatisation du stage, ou 5 places achetées) et nous nous réservons le droit d'annuler le voyage si celui-ci ne réunissait pas un nombre suffisant de participants. Dans ce cas, le voyageur sera averti au plus tôt et sera remboursé du montant intégral des sommes versées, si aucune autre date proposées lui convient, sans aucune indemnité de part et d'autre. L'horaire définitif de départ est précisé environ dix jours avant le début du voyage. Il est néanmoins susceptible d'être modifier en fonction des conditions du jour (météo, circulation, événement majeur, etc.)

Après réservation du séjour ou de l'activité, aucun remboursement ou changement de date ne sera accordé en cas d'annulation de votre part pour les dates réservées.

Pour les stages de survie, vous pouvez vous référer à la Charte qui est ici : <https://www.cairn-expe.com/reglement-et-decharge-de-responsabilites-stage-de-survie/>

CHAMBRES INDIVIDUELLES

Lors de l'inscription, il sera tenu compte des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper : chambre à grand lit pour couple, ou à deux lits. Comme il est de plus en plus difficile d'obtenir des chambres individuelles, nous recommandons à nos participants d'en limiter la demande. D'ailleurs, en cas d'impossibilité de fournir des chambres à un lit, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé au retour du voyage proportionnellement à la non-fourniture de ce service. Nous attirons l'attention sur le fait que les chambres individuelles sont très souvent moins confortables bien que d'un prix supérieur.

CHAMBRES À PARTAGER

Pour les voyageurs s'étant inscrits seuls, lors d'un voyage avec transport aérien, la chambre à partager est acceptée sous réserve qu'une autre personne en manifeste le désir. Au cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné doit acquitter le supplément chambre individuelle.

RESPONSABILITÉ

Nous nous réservons le droit d'apporter toutes modifications jugées nécessaires pour le bon déroulement d'un voyage. Notamment pour les séjours, nous pouvons être amenés à inverser des journées d'excursions adapter et modifier des parcours selon la météo et les conditions sur place. Nous réservons le droit aux conducteurs, si les circonstances l'exigent, de modifier, à tout instant, les itinéraires et ordonnances de nos programmes. Toutes les mentions relatives aux parcours et horaires, dans ce programme, ne sont fournies qu'à titre indicatif. Cependant, en cas de panne, d'accident, d'embouteillage, de retard dus aux difficultés de circulation, les conducteurs du voyage feront le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du programme. Pourtant s'ils étaient amenés à modifier celui-ci, les clients ne pourront prétendre comme seule indemnité, qu'au remboursement des services prévus initialement, et dont ils auraient été privés. Nous agissons en qualité d'intermédiaire auprès des hôteliers, restaurateurs et autres prestataires de services. Il en résulte que nous ne saurons être tenus

pour responsables des cas de force majeure, tels que fait de grèves, manifestations, fêtes civiles et religieuses.

ASSURANCES

L'Agence CAIRN Expe, est assurée contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile exploitation et professionnelle / Après livraison pouvant lui incomber en raison des préjudices causés aux tiers du fait de son activité d'agence de voyages conformément aux dispositions des articles L. 211-18 et R. 211-35 à R. 211-40 du Code du Tourisme

R.C. Tourisme Pro : Assurance professionnelle by HISCOX, Monde entier hors USA et CANADA, Contrat : HA RCP0240361

DIVERS

Devant le nombre croissant des objets personnels oubliés dans les hôtels ou restaurants, et la difficulté de les identifier, il nous est impossible de nous charger de la recherche et du retour des objets.