

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

1. Acompte et paiement du solde du voyage

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, l'agence perçoit du client, 50% du prix du voyage à la réservation. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : ainsi, par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un minimum de participants. Toutes les précisions à ce sujet sont données dans les conditions particulières, au moment de l'inscription et la confirmation du départ intervient au plus tard 21 jours avant le départ. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix doit être effectué 60 jours avant la date du départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour les commandes intervenant moins de 60 jours avant le départ, le règlement intégral des prestations est requis. Pour toute inscription tardive, l'organisateur se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires 50 € par personne.

2. Responsabilité de l'agence

Notre agence ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable :

- des retards dans les horaires de départ ou de retour du fait du transporteur aérien et tout autre organisme lié au transport ou pour quelque autre cause tel que gros trafic, sécurité des passagers, problèmes techniques, etc.
- des modifications d'itinéraires ou changement d'aéroport à l'aller comme au retour, quand bien même ils entraîneraient des modifications, annulations ou des dépenses engagées par le client (repas, hôtel, transports etc.).

Ceux-ci ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée ou de la suppression pure et simple du programme initialement prévu et des dépenses engagées par le client de ce fait.

En effet, la responsabilité des compagnies aériennes se limite à transporter les passagers de la ville de départ à la ville de destination, sans garantir les horaires, les correspondances, le type d'appareil, l'aéroport de départ ou de retour, ni le transporteur. Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, de même que la responsabilité de la compagnie aérienne sont régies par les dispositions de la convention de Varsovie ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. L'agence de voyage répond du bon déroulement du voyage sans toutefois qu'elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait des mouvements sociaux ou politiques, incidents techniques, accidents, intempéries climatiques et leurs conséquences sur le déroulement du voyage, tant en France que dans le pays visité.

A cet effet, elle et son correspondant local sont habilités et peuvent modifier l'itinéraire à tout moment, sans que cela ouvre droit à indemnité ou remboursement. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, l'agence s'efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

3. Frais de modification et d'annulation

Sauf mention contraire, les vols sont non remboursables en cas d'annulation. Certains, sont modifiables selon les compagnies aériennes. Les frais de modification varient entre 150 et 250 € par billet. Le remboursement des taxes aéroport peut être demandé par courrier (attention, la majorité des compagnies aériennes ne remboursent plus les taxes de sécurité) L'annulation du client est prise en compte à réception d'une lettre recommandée avec AR. (la date de réception

détermine la date d'annulation).

Barème des frais d'annulation des prestations terrestres :

- A plus de 45 jours avant le départ, il sera retenu 200 € de frais de dossier par personne.
- entre 44 et 36 jours du départ, il sera retenu 25% du montant du voyage
- entre 35 et 21 jours avant le départ, il sera retenu 40 %
- entre 20 et 11 jours avant le départ, il sera retenu 60 %
- entre 10 et 6 jours avant le départ, il sera retenu 75%
- entre 5 et 2 jours avant le départ, il sera retenu 90%
- à moins de 2 jours, il sera retenu 100% du montant du voyage.

A noter :

Selon la nature des prestations et des dates de séjour, certains prestataires nous imposent des conditions particulières d'annulation.

L'organisateur se réserve le droit de facturer en plus les frais de téléphone, de fax qu'il aurait eu à engager pour effectuer les réservations. En cas de litige, les compensations se feront sous forme d'avoir, à utiliser sous 1 an, (date de retour du voyage).

Les tarifs sont définis selon un nombre de participant. Toute modification du nombre d'inscrit entraînera un éventuel réajustement des tarifs, à la hausse comme à la baisse.

L'organisateur se réserve le droit de facturer en plus les frais de téléphone qu'il aurait eu à engager pour effectuer les réservations. En cas de litige, les compensations se feront sous forme d'avoir, à utiliser sous 1 an, (date de retour du voyage).

4. Défaut d'enregistrement

L'agence ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par le prestataire, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. Dans cette hypothèse, il sera retenu 100% du montant du voyage.

Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent en aucun cas être remboursés lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le carnet de voyages ou encore, si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visas, etc.) il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée. Les frais de délivrance des passeports, visas, et autres documents de passage en douane restent dans tous les cas à la charge du client.

5. Modification du forfait du voyage ou du séjour

Les nécessités d'une réalisation correcte des voyages imposent de n'accepter d'inscriptions que pour les formules proposées. Tout changement de jour du départ ou du retour, de durée et de mode de transport (vols réguliers au lieu de vols spéciaux ou inversement seront soumis à des conditions d'acceptation spécifiques). Toute modification d'itinéraire ou de durée de voyage en cours, du fait de la volonté du seul client ne peut en aucun cas occasionner un remboursement des prestations non utilisées.

6. Annulation du voyage ou du séjour du fait de l'agence

L'agence s'engage à ne pas annuler un voyage ou un séjour à moins de 21 jours de la date du départ, du fait de l'insuffisance du nombre de participants.

Le client ne pourra prétendre à quelque indemnité si l'annulation est imposée par des

circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur. En outre, le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation d'un séjour /circuit pour l'insuffisance du nombre de participants intervient à plus de 21 jours du départ. Des conditions particulières des révisions des prix pourront être prévues en conformité avec les dispositions législatives ou réglementaires. Toute modification du nombre de participants entraînera un réajustement du prix du voyage.

7. Responsabilité des transporteurs

La responsabilité des compagnies aériennes participantes aux voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celles de représentants, agents ou employés de celles-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport.

8. Formalités

L'agence de voyages informe le client des diverses formalités nécessaires à l'exécution du voyage. Leur accomplissement incombe au seul client. Les formalités administratives et sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Attention entre la parution de cette brochure et la date de votre départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Pour les circuits, nous nous chargeons de l'obtention des visas à condition que les documents nécessaires nous parviennent à la date prévue. L'organisateur ne pourra être tenu responsable d'un passager n'étant pas en mesure de satisfaire aux règlements de police et des douanes de sortie ou d'entrée du territoire ou des pays visités.

9. Chambre à partager

Toute personne s'inscrivant seule à un voyage s'engage à payer un supplément chambre individuelle si nous ne trouvons pas un autre participant pour partager une chambre double.

10. Assurances

Les assurances rapatriement sanitaire, soins médicaux et rapatriement des bagages ne sont pas comprises dans le prix de nos prestations, elles sont facultatives et peuvent être contractées auprès de Allianz - Immeuble cœur Défense - 82 Esplanade du Général de Gaulle - 92400 Courbevoie ou tout autre organisme de votre choix. Toute application de l'assurance entraîne 35 € de frais de dossier. L'assurance annulation facultative n'est jamais comprise

11. Après-vente

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage sont priés de les transmettre, dans les 30 jours suivant leur retour, accompagnées des pièces justificatives et des originaux des bons de prestations à l'appui ainsi que la facture de l'agence.

Les prix indiqués dans la brochure, sur nos sites internes et dans les devis sont calculés d'après les conditions économiques du moment, et susceptibles d'être actualisés en fonction des fluctuations des tarifs aériens et terrestres, de la parité des monnaies et de la variation des tarifs hôteliers et ce jusqu'au solde de la facture.

Certaines composantes de nos prix sont calculées sur la base du dollar US au cours du jour.

CODE DU TOURISME

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 du pays d'accueil ;**
- 3° Les prestations de restauration proposées ;**
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;**
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 R.**

211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° 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 ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat

Article R211-6

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

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 R. 211-8 ;

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 aéroports, 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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

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 souscrit 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 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 le consommateur 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 ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée

Article R211-7

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il

méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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

Article R211-10

Le ministre chargé de l'aviation civile s'assure par tous moyens que :

a) Le manuel d'aérodrome est établi conformément à un plan type défini par arrêté du ministre chargé de l'aviation civile ;

b) Les installations, les services, les équipements de l'aérodrome sont conformes aux lois et règlements qui leur sont applicables et font l'objet de procédures d'exploitation adéquates ;

c) L'exploitant met en place un système de gestion de la sécurité selon les principes fixés par arrêté du ministre chargé de l'aviation civile ;

d) L'exploitant veille à ce que les compétences de ses personnels et de ceux de ses sous-traitants soient adaptées aux missions qui leur sont confiées et à ce que leurs qualifications soient maintenues ;

e) L'exploitant veille à la conformité aux lois et règlements applicables des installations et équipements de ses sous-traitants et à ce que ceux-ci établissent les procédures d'exploitation adéquates.

Le silence gardé par le ministre chargé de l'aviation civile pendant plus de douze mois sur la demande mentionnée à l'article R. 211-8 vaut décision de rejet.

Article R211-11

A peine d'irrecevabilité, les contestations relatives à la saisie sont formées dans le délai d'un mois à compter de la dénonciation de la saisie au débiteur. Sous la même sanction, elles sont dénoncées le même jour, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, à l'huissier de justice qui a procédé à la saisie.

L'auteur de la contestation en informe le tiers saisi par lettre simple et en remet une copie, à peine de caducité de l'assignation, au greffe du juge de l'exécution au plus tard le jour de l'audience