

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Décret n°94/490 du 15 juin 1994 pris en application de l' article de la loi n° 92645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités à l'organisation et la vente de voyages ou de séjour.

**Article 95 :** sous réserves des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestation de voyages 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 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 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.

**Article 96 :** préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support « écrit portant sa raison sociale, son adresse et l'autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les 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 transport 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 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 els 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 su 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 peut être fixée à moins de 21 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 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 de contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de malade.

**Article 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 quel éléments.

**Article 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 et 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 de 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 de 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 les 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 ; 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

**INSCRIPTION :** il est recommandé de s'inscrire à l'avance bien que chaque place soit confortable à tout point de vue. Lors de l'élaboration du plan de car, notre système informatique attribue automatiquement votre N° de place en fonction de votre date de confirmation. Inutile de téléphoner pour changer votre place. La place attribuée n'étant pas contractuelle, elle ne peut être un motif d'annulation. Les options téléphoniques sont valables 8 jours, le temps de confirmer l'inscription. Les frais de dossier sont inclus dans le prix du voyage.

**ACOMPTE :** toute inscription pour un voyage doit être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total du voyage. Les sorties à la journée sont à régler en totalité à l'inscription. Les éventuelles primes d'assurance et supplément chambre individuelle sont à régler à l'inscription. Le client devra verser son solde 21 jours avant le départ, pour les voyages en autocar et 40 jours avant le départ pour les voyages en avion, sinon le voyage sera considéré comme annulé.

**CHAMBRE :** les tarifs donnés sont calculés sur la base d'une chambre pour 2 personnes. Chambres triples et quadruples sur demande. Les chambres individuelles, souvent moins confortables, occasionnent un supplément facturé par l'hôtelier. Le supplément demandé par les hôteliers correspond à l'occupation de la chambre par une seule personne et n'est pas fonction du nombre de lits dans la chambre. En cas d'annulation d'une personne qui était prévue en chambre double, la personne qui part devra s'acquitter du supplément chambre individuelle.

**ANNULATIONS :**

- de notre fait : nous garantissons nos départs sur une base de 25 personnes minimum. Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage si ce nombre n'est pas atteint 21 jours avant le départ. La totalité des sommes versées pour la réservation de ce voyage vous sera totalement remboursée.
- du fait du client :

☛ Pour les voyages d'une journée : aucun remboursement possible (moins de 30 jours avant le départ)

☛ Pour les voyages de plusieurs jours : les frais de dossier (30€ par personne) ainsi que les primes d'assurance ne sont jamais remboursables. Si le voyageur annule son inscription, les indemnités indiquées ci après lui seront retenues :

Le barème de la SNAV (Syndicat National des Agences de Voyage) est le suivant :

Plus de 30 jours avant le départ : 30€ par personne pour les voyages de plusieurs jours

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75% du prix du voyage

Moins de 2 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur le courrier de départ, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, carte d'identité...).

**ASSURANCES :** l'assurance assistance rapatriement est incluse dans le prix de nos voyages (sauf mention contraire) Européenne d'Assurance contrat n° 7.905.174. L'assurance annulation n'est pas incluse dans le prix de nos voyages (sauf mention contraire), n'hésitez pas à nous consulter. L'assurance annulation doit être souscrite au moment de l'inscription et obligatoirement plus de 40 jours avant le départ. Un fascicule détaillé et explicatif vous sera remis au moment de l'inscription.

11. les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signaler par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire des 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 lié 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 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 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 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.

**Article 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 dans les 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 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 retenues comme références lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article 101 :** lorsqu'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 de l'acheteur peut sans préjudice 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 à 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 départ.

**Article 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités de sommes versées. L'acheteur reçoit dans ce cas une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supporté 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.

**Article 103 :** lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice 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 lui 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

**BAGAGES :** Chaque voyageur reste personnellement responsable de ses bagages durant toute la durée du voyage. Nous ne sommes pas responsables des objets laissés à l'intérieur des autocars. Devant le nombre croissant des objets laissés dans les hôtels et les restaurants, et la difficulté de les identifier, il nous est impossible de nous charger de la recherche et du retour de ces objets.

**FORMALITES :** Pour les ressortissants français, les formalités de police sont indiquées pour chaque voyage. Il est de la responsabilité des ressortissants étrangers de se renseigner auprès des autorités compétentes : Ambassade, Consulat... pour connaître les formalités à accomplir.

**CONVOCATION :** elle est envoyée au client, dans les 6 jours qui précèdent le départ, et celui-ci doit impérativement respecter l'heure et le lieu de prise en charge.

**RAMASSAGE :** Afin d'éviter des ramassages longs et contraignants, nous demandons à nos clients de respecter les points de ramassage indiqués sur notre brochure. Points de départ et de dépose identiques. Des ramassages spéciaux (voyages plusieurs jours) peuvent être envisagés pour des groupes de plus de 8 personnes (se renseigner auprès de notre agence). Les points de départ mentionnés sur le bulletin d'inscription ne pourront être modifiés dans la quinzaine qui précède le départ.

**MODIFICATION DE PROGRAMME :** Nous nous réservons le droit d'apporter toute modification utile jugée nécessaire au bon déroulement du voyage, sans qu'il ne nous en soit tenu rigueur. Nous pouvons être amenés à modifier le sens des visites, les itinéraires pour éviter des perturbations, les horaires, et à remplacer un hôtel par un établissement équivalent, sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité.

**RESPONSABILITE :** Les compagnies maritimes se réservent le droit de modifier la nature des traversées maritimes (nuit ou jour) initialement prévue pour des raisons techniques, matérielles ou de mauvaises conditions météorologiques. Dans ce cas les repas prévus et le programme d'excursions pourront être modifiés. Nous ne pouvons être tenus responsables des pannes de véhicules, accidents de la circulation, embouteillages, des grèves, d'attentats, de catastrophes naturelles, des intempéries qui entraîneraient l'annulation ou la modification de la prestation prévue.

Pour les voyages avion, nous ne pouvons être tenus responsables des horaires, même s'ils occasionnent l'écourtement du voyage. Les horaires des vols spéciaux ne sont connus que quelques jours avant le départ. Les convocations aéroport programmées en début et en fin de journée ne sont pas contestables et ne font l'objet d'aucun dédommagement. Dans ce cas, le repas du soir du 1<sup>er</sup> jour ou le petit déjeuner du dernier jour peut être supprimé. Suivant la convention de Varsovie qui régit le transport aérien, le 1<sup>er</sup> et le dernier jour sont affectés au transport, sans aucune prestation, ni repas. En fonction des horaires d'avion, des repas peuvent être proposés sur place, en supplément sans qu'il ne puisse être demandé un remboursement. Dans certains cas, une collation est servie dans l'avion.

**APTITUDE AU VOYAGE :** Chaque voyageur reste responsable individuellement de ses actes. Nous ne saurions en aucun cas en assurer une quelconque responsabilité de garde. Les clients participant à l'un de nos voyages s'engagent à respecter les horaires et les programmes. Dans le cas contraire, ils assumeront personnellement les frais supplémentaires.

**PRISE EN CHARGE SECURITE SOCIALE :** Nous conseillons aux voyageurs, avant un déplacement dans un pays européen, de se renseigner auprès de leur caisse de sécurité sociale pour une prise en charge afin de faciliter le remboursement d'éventuels frais médicaux.