

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En application des dispositions de l'article R.211.14 du Code du tourisme, les articles R.211.5 à R.211.13 sont rappelés ci-après.

## Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L.211.8, 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 R211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et 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 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 franchissements 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.211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;
- 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 agents 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 ;
- 14° 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 R211-7

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

## Article R211-8

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 de confort et ses principales caractéristiques et 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 R.211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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.211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;
- 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 certaines 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 la représentation locale du vendeur 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 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 14° de l'article R.211-6.

## Article R211-9

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 demande d'avis 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 R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 R211-11

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 14° de l'article R.211-6, 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 demande d'avis 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 R211-12

Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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.

## Article R211-13

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 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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R.211-6.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE AMÉRIGO

## CONDITIONS TARIFAIRES :

Nos prix ont été établis en fonction des conditions économiques, financières ainsi que des lois et réglementations connues au 01 mai 2014.

Nos prix peuvent varier, à la hausse comme à la baisse, en fonction de 3 facteurs :

**Les taxes aériennes :** Les taxes aéroports sont soumises à variation selon les décisions des autorités concernées. Elles sont précisées à titre indicatif dans les conditions particulières à leur montant en vigueur au moment de la rédaction de la présente brochure.

**Les taxes de territoire dans certains pays** sont à régler sur place en monnaie locale ou en Dollar US. Les taxes d'aéroport et de sécurité peuvent varier en cours d'année selon des décisions gouvernementales, indépendamment de notre volonté et nous nous verrons dans l'obligation de les répercuter si besoin est. Le client s'engage à payer à AMÉRIGO toutes nouvelles taxes exigées et toutes augmentations de taxes existantes en plus du prix mentionné, décidées par les Gouvernements français et des pays visités ou par tout autre organisme légal ayant autorité de le faire.

**Le coût des carburants :** le coût du carburant peut influencer à la hausse comme à la baisse sur le montant de la surcharge carburant imposée par les compagnies aériennes. Le coût du carburant est susceptible d'évoluer selon deux facteurs : le coût du carburant en lui-même d'une part et la parité euro - USD d'autre part, les compagnies achetant leur carburant en USD.

De même, le coût du carburant peut influencer sur les tarifs pour la partie transport en bus de nos circuits. Nos prix sont donc susceptibles de varier en fonction de l'évolution du coût du carburant.

**Le taux de change :** nos tarifs sont fluctuants, calculés sur la base d'un \$USD ne dépassant pas 0.74€, sujets à modifications en cas de dépassement de ce taux de change.

Toute hausse de prix sera communiquée aux clients via leur agence de voyage au plus tard 31 jours avant la date de départ. Aucune hausse du prix ne pourra intervenir dans les trente jours qui précèdent le départ.

Pour toute hausse supérieure à 10 % du prix du voyage, le voyageur aura durant 3 jours la possibilité de résilier sans frais son contrat.

Toute autre hausse du prix inférieure à 10 % du prix total du voyage et non acceptée par le client entraînera la facturation des frais d'annulation selon le barème fixé ci-après.

Malgré toute l'attention portée à la réalisation de cette brochure, des erreurs d'édition peuvent se glisser. Dans ce cas, le prix exact est indiqué lors de la réservation et confirmé par écrit.

## CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION :

**Les annulations sont prises en compte uniquement les jours ouvrables du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h.**

### CONDITIONS D'ANNULATION:

- Avant 60 jours : annulation sans frais

- Entre 60 et 21 jours : 25% de frais d'annulation du prix total du voyage par personne.

- Entre 20 et 08 jours avant le départ : 50 % de frais d'annulation par personne.

- Entre 07 et 02 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation par personne.

- Entre 02 et 00 jours avant le départ : 100 % de frais d'annulation par personne.

**Tout billet émis n'est ni modifiable ni remboursable. De ce fait, des frais de 100% du montant du billet d'avion (surcharges carburant incluses) seront retenus pour les produits portant la mention « Prix à partir de, basés sur des vols avec une classe de réservation précise. » (Pages 8-9, page 11, pages 12-13, pages 16-17, page 29, pages 34-35, pages 36-37, pages 40-41, page 45).**

### CHANGEMENT DE NOMS :

Le changement de nom d'un ou plusieurs passagers entraîne obligatoirement les frais suivants, à la charge du client au titre de la modification que cela entraîne :

- De 30 jours avant le départ à l'émission des billets : 80 € €

- Après émission : modification possible moyennant des frais imposés par la compagnie aérienne qui vous seront communiqués au moment de la modification.

La date d'émission (généralement 10 jours avant le départ) restera à l'appréciation d'AMÉRIGO, notamment en fonction des impératifs de la compagnie aérienne.

Dans tous les cas, si le billet est émis, nous répercuterons l'intégralité des frais facturés par la compagnie aérienne. Aucune modification de nom ne pourra être acceptée directement à l'aéroport. Toute demande de modification devra être reçue par AMÉRIGO les jours ouvrables du lundi au jeudi de 9h à 18h et le vendredi de 9h à 17h. Toute annulation et changement de nom de participants doit faire l'objet d'une notification écrite. Il en est de même pour un ajout de participant(s) dont les réservations ne seront confirmées que dans la limite des places disponibles.

### NOMBRE MINIMUM D'INSCRITS :

Nos départs sont garantis à partir de 10 personnes minimum (sauf mention contraire). En deçà de ce minimum, nous nous réservons le droit, soit d'annuler les circuits à 60 jours du départ, soit de proposer une autre date en prévenant l'agence par mail.

### LES ASSURANCES :

Aucune assurance n'est incluse dans nos tarifs. Il est de la responsabilité des voyageurs de souscrire une assurance avant leur départ. L'agence de voyage peut proposer différents forfaits. Il est impératif que les voyageurs souscrivent une assurance médicale permettant leur rapatriement en France en cas de maladie ou d'accident.

Nous recommandons également aux voyageurs de souscrire une assurance couvrant leurs bagages et les frais en cas d'annulation de leur voyage pour une cause réelle et sérieuse.

### LE PROGRAMME :

Le descriptif du circuit doit être considéré comme idéal ; il est susceptible de modifications au regard de considérations indépendantes de notre volonté (modification de la grille aérienne ou d'horaires de trains, jours de marché, conditions climatiques ou naturelles...). Tout sera fait pour

respecter le programme transmis. Si tel ne devait pas être le cas, le voyageur en serait informé. Les services proposés par AMÉRIGO sont ceux décrits dans le programme. Tout service non spécifié dans le programme et/ou présenté comme non-inclus dans nos prestations est à la charge du voyageur.

## RESPONSABILITE – INFORMATIONS :

AMÉRIGO ne peut garantir aucune demande spéciale concernant les repas, l'hébergement et le transport et ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de toutes complications survenant à la suite du non respect de cette indication. Les hôtels cités dans nos programmes peuvent être remplacés par des hôtels de catégorie identique ou supérieure.

L'agence devra aviser ses clients de ce que seule la catégorie des hôtels et leur classement touristique selon les normes du pays d'accueil sont contractuels. Par conséquent seul un changement d'hôtel dans une catégorie inférieure à celle prévue au contrat pourra ouvrir droit à dédommagement pour le client.

## FORMALITÉS :

Il est de la responsabilité du client de s'informer des formalités de police et sanitaires nécessaires à l'entrée de chaque pays prévu au programme, pour chacun de ses participants. AMÉRIGO, ne peut être tenu pour responsable dans le cas où le client ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane. Il appartient au client de s'informer des formalités pour les passagers de nationalité étrangère. Pour les mineurs, les parents sont tenus d'avoir en leur possession des documents en règle. Tous frais et pénalités devront être supportés par les passagers. L'est ici rappelé que le code du tourisme fait obligation à l'agence de voyages d'informer ses clients des formalités de police et sanitaires pour le franchissement des frontières. Il appartient en conséquence à L'AGENCE DE VOYAGES de se conformer à cette réglementation y compris pour les personnes ressortissantes d'un état membre de l'Union Européenne.

## MODIFICATIONS DES HORAIRES, RETARDS ET ANNULATIONS DU FAIT DES TRANSPORTEURS :

AMÉRIGO agissant en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, peut être amené à informer le client, parfois très peu de temps avant le départ, d'une modification d'horaire ou de date qui est imposé par le transporteur. Dans le cas où cette modification interviendrait après la signature du contrat mais avant la date de départ, AMÉRIGO fera parvenir au client un avis de modification d'horaire par écrit. Aucun remboursement ou indemnisation ne pourra intervenir dans le cas où les horaires imposés par les transporteurs aériens, maritimes ou terrestres, entraîneraient une réduction ou une prolongation du voyage inférieur à 24 heures par rapport à l'horaire prévu. La société AMÉRIGO répond en tant qu'intermédiaire au bon déroulement du voyage sans toutefois être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers. Conformément au règlement CE 261/2004 les Compagnies aériennes sont seules responsables des obligations découlant dudit règlement que le vol soit accompli dans le cadre d'un forfait touristique (au sens de la réglementation en vigueur) ou non.

- Les horaires de vols qui seraient communiqués sur votre demande avant la réception de la convocation le seront à titre indicatif seulement, et seront susceptibles de modifications. Nous ne pourrions être tenus responsables d'un changement d'horaire entre la réservation et la convocation définitive. Par ailleurs nous vous informons que dans de rares cas, l'aéroport d'arrivée à Paris peut être différent de l'aéroport de départ.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX TRANSPORTS AÉRIENS :

Les fournisseurs aériens nous obligent à rappeler que toute place, abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas de report d'une date à une autre. De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques ou autres) des retards peuvent avoir lieu. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques ou d'impératifs techniques ou administratifs, sans que celles-ci puissent donner lieu à un dédommagement lorsque ces modifications ont été portées à la connaissance du client avant le départ.

AMÉRIGO est une SARL au capital de 7500 € dont le siège social est au 12 rue de Villevert 60300 Senlis. Tel : 03 44 53 04 58. RCS : Compiègne 450 336 763. Licence IM 060 12 0003. Garant financier : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15 Avenue Carnot 75017 PARIS. Assurance Responsabilité Civile souscrite auprès de HISCOX contrat n° HA RCP 0081563.

Crédits Photos : AmériGo - Aurélie Gautier - Audrey Girod - Christopher Michel - Courtesy of Greater Miami Convention and Visitors Bureau - MiamiandBeaches.com - Emy Frick - Gaëlle Montcharmont - Jesus Abizanda - Marissa Strniste - Nathalie Delame - Ozawapi - Pim Nuijten - Royal Caribbean LTD - Secretaria de Turismo Yucatan - Scott Robinson - Shutterstock - The Islands of the Bahamas - Visit Mexico - Visit Panama. Conception et réalisation graphique : Hacienda Communication - 01 42 17 01 37.