

Conditions Particulières

Pour vous renseigner et vous inscrire, plus de 8000 agences sont à votre disposition en Europe. L'inscription à nos séjours implique l'adhésion aux Conditions Générales propres à la profession des Agents de Voyages ainsi qu'à nos Conditions particulières, notre responsabilité en tout état de cause ne pouvant être engagée au-delà des obligations des hébergeurs, prestataires de services et de nos garanties professionnelles.

Pour toute communication relative au contrat de voyage (confirmation, modification...) le vacancier élit domicile chez son agence de voyages à qui, en signant son bon de commande, il donne pouvoir exprès de le représenter valablement dans tous les rapports avec les prestataires et organisateurs de voyages. Le vacancier reconnaît avoir été informé des conditions générales figurant sur le bon de commande signé auprès de son agence de voyages ; la responsabilité de l'organisateur de voyages ne saurait être recherchée dans l'éventualité d'une défaillance ou manquement de l'agence de voyages à ce sujet.

Nous nous réservons le droit de modifier la brochure au moyen d'errata transmis à votre agence de voyages.

Lors de l'inscription, vous devez préciser le nombre exact de participants et leur âge. En effet, certaines locations, bien que de même catégorie, peuvent être équipées en fonction du nombre de personnes annoncé. Si vous dépassez ce nombre, le préposé local est fondé à ne pas vous accueillir sur place et vous serez contraint de pourvoir vous-même à votre séjour.

Les animaux ne sont accueillis que dans la mesure où leur présence a été spécifiée et acceptée lors de l'inscription. A défaut, le responsable local refusera leur présence : le séjour des clients et sa facturation restant néanmoins acquis.

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement de 25 % du montant du séjour majoré des droits d'inscription.

Le solde devra être réglé sans rappel de notre part, 5 semaines avant le départ comme stipulé sur chaque facture.

En cas d'inscription moins de 5 semaines avant le départ : règlement total du dossier à l'inscription.

Défauts de paiements :

Le défaillant ne saurait différer son règlement en invoquant l'acceptation de pénalités de retard. Le défaillant s'expose donc à l'annulation pure et simple de son dossier et à l'application des frais d'annulation tels qu'exposés au paragraphe ANNULATION.

Vos désirs particuliers (par exemple une préférence d'étage...) doivent impérativement être signalés au moment de la réservation ; ils seront pris en compte dans la mesure du possible mais ne seront jamais garantis. Les demandes de lit bébé, place de parking, ... (quand ces prestations ne sont pas incluses dans le forfait et font donc l'objet, la plupart du temps, d'un supplément à régler sur place), ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne feront par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part.

DESCRIPTION

Sous l'appellation abrégée de locations et d'hôtels, il faut entendre la prestation de "Vacances à Forfaits" incluant généralement la présence d'un préposé à l'accueil ainsi qu'un certain nombre de prestations para-hôtelières, proportionnelles aux nombres de personnes. Un séjour en basse saison offre sans conteste des avantages importants : le vacancier bénéficie notamment de plus de calme et peut escompter une économie appréciable. Toutefois, il peut arriver en basse saison que des équipements sportifs, magasins, lieux de sorties... soient fermés et qu'on puisse s'adonner à moins d'activités qu'en haute saison. De même, il se peut que les animations soient réduites, voire annulées, par exemple s'il n'y a pas suffisamment de participants, cette décision étant du ressort de l'hébergeur. Les informations générales (équipements, animations, services locaux, navettes...) indiquées dans cette brochure sont fournies par les stations et offices de tourisme et ce, au moment de l'élaboration de la brochure, soit plusieurs mois avant sa diffusion. Elles sont donc données à titre indicatif et ne peuvent être considérées comme contractuelles dans la mesure où certains équipements et/ou prestations peuvent être modifiés en cours de saison (par exemple par décision municipale). Il va de soi que les vacanciers seront informés de toute modification à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés. D'autre part, il faut savoir que certaines stations, pour des raisons de réglementation ne bénéficient pas d'infrastructures médicales. L'appellation des hôtels ou des résidences est susceptible de varier. Nos descriptifs sont valables pour les chambres doubles (singles : plus exigües et moins bien situées ; triples : doubles avec lit d'appoint). A l'étranger, les homologations et classements touristiques correspondent à la réglementation et aux usages du pays d'accueil.

Un appartement équipé comprend généralement : la fourniture de la vaisselle, d'éléments de base pour préparer une cuisine simple (petit réfrigérateur, 2 plaques électriques), des couvertures, oreillers et/ou traversins. Tout équipement supplémentaire est notifié dans le descriptif de l'appartement. En ce qui concerne les couchages, nous attirons l'attention des vacanciers sur le fait que les lits superposés ne conviennent pas aux enfants de moins de 6 ans. Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle de meunier, déconseillée aux personnes âgées et aux enfants en bas âge. Certains logements comportent un jardin ou jardinet - celui-ci n'est pas forcément clos. Les photos n'ont qu'une vocation d'illustration, le client n'est pas obligatoirement logé dans le bâtiment représenté. Les descriptifs dans la présente brochure ont été établis en mai 2014, pour des séjours effectués entre le 1 novembre 2014 et le 9 mai 2015 (selon les destinations).

PRIX

Les prix (qui s'entendent en euros) sont conseillés et établis en fonction des conditions économiques à la date de l'élaboration de la brochure (Cours des changes au 9/04/2014, redevances, taxes, charges). En cas de modification significative (supérieure à 5 %) de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. Les prix et tarifs sont confirmés par nous au moment de la réservation. Il appartient au client d'apprécier avant l'inscription si le prix lui convient. Le montant fixé pour la réalisation de nos séjours est un prix forfaitaire comprenant outre le coût de l'ensemble des prestations prévues, les frais d'organisation (interventions, démarches, marge commerciale...).

Toute modification de la part du vacancier (dates, station, hébergement, prestation, nombre de personnes...) constitue une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Toute autre modification entraînant une nouvelle version du dossier (ex. : ajout de la présence d'un animal, d'un commentaire pour la préférence d'un étage...) entraînera des frais de modifications de 10 €.

Sauf spécifications contraires, les prix figurant dans les tableaux s'entendent :

■ pour les hôtels : par personne sur la base d'un hébergement en chambre double occupé par 2 adultes. Les réductions enfants s'appliquent généralement dans le cas où les enfants logent dans la chambre de 2 adultes payant le plein tarif ;

■ pour les locations : par logement. L'occupation du logement est strictement limitée au nombre de personnes indiqué dans la brochure. Un bébé ou un enfant compte pour une personne. A ce titre, il doit obligatoirement régler les droits d'inscription. Les éventuelles promotions ne sont valables que dans la mesure où un seul et même logement est occupé durant tout le séjour par les mêmes personnes.

Les logos « Lagrange Classic », « Lagrange Confort + », « Lagrange Prestige » et « Lagrange City » regroupent les résidences de marques Vacantel, Signature, Résitel, Soderev et Smas.

PHOTOS DES COUVERTURES : © PHOTONONSTOP ; © FOTOLIA ; © STUDIO CHEVOJON / © YOAN CHEVOJON.

PHOTOS : © MANU REYBOZ ; © CAPLIO R2 USER ; © FRANCE LOCATION ; © N. JOUVIN ; © 2007 AUDEBERT TOM ; FOTOLIA ; © STUDIO CHEVOJON / © YOAN CHEVOJON ; © ALAIN GUYOT ; © MARIUSZ MARCIN ; THALGO ; © LORENZO SALÉMI - MDB - PHOTONONSTOP ; © A. COTTAREL ; © ALINE PÉRIER ; © ANAËL JOLY ; © B. CLÉMENT ; © BERTRAND BODIN ; © BRUNO LONGO ; © C. CRESPEAU - LES VILLAGES CLUBS DU SOLEIL ; © C. GOURON ; © CAPAC PHOTOS ; © CGH ; © CHAPUIS SERGE ; © CHRISTOPHE BAUDOT ; © CORBIS ; © CYRIL CRESPEAU ; © DANIEL LATTARD ; © DOLGACHOV - FOTOLIA.COM ; © E. MAULAVÉ - LES VILLAGES CLUBS DU SOLEIL ; © E. PERDU ; © FRANÇOIS LOUCHET ; © G. PIEL ; © GROUPE PVG ; © IMAGE ARCHIVE TRAVEL PARTNER ; © IMAGESOURCE ; © JEAN MALBURET ; © JEAN-JO MARMOUYET ; © JEAN-LUC ARMAND ; © JEAN-MARC FAVRE ; © LABELLEMONTAGNE ; © LES MONTAGNETTES ; © LUDIVINEVIGUIE-STUDIO ; © LUDOVIC DI ORIO ; © MAISON DE PEYRAGUDES ; © MALBURET ; © MER MONTAGNE VACANCES - PHOTO PH. GIRAUD (84) ; © MGM ; © MGM / © LUDOVIC DI ORIO ; © MGM / © STUDIO BERGOEND ; © MMV ; © MMV - PHOTO PH. GIRAUD (84) ; © NEW PHOX STUDIO ; © NPS ; © ODALYS ; © OT CANCALE ; © OT LA MONGIE ; © OT PRALOGNAN ; © OT TOUSSUIRE ; © OT VALLÉE DU LOURON - © NICOLAS MARTIN ; © P. GUIDAT ; © PH. SAHAROFF ; © PIXELART ; © PRESCHESMISKY ; © QUENTIN TOP ; © RENAUD CRUVELLIER ; © ROBERT PALOMBA ; © SAS ODALYS ; © SMA ; © STUDIO BERGOEND ; © STUDIO CHEVOJON ; © STUDIO CHEVOJON / © YOAN CHEVOJON ; © THALGO ; © THIERRY MILHEROU ; © VILLAGE MONTANA ; © YOAN CHEVOJON ; © JAUME RIBA SABATÉ ; CENTRE DES MONUMENTS HISTORIQUES / © PHILIPPE BERTHÉ ; © DCPHOTOGRAPHY ; © LAMAX - FOTOLIA ; © OBRENOVITCH ; © OT CHAMONIX MONT BLANC / © F.E. CORMIER ; © OT DE CHAMROUSSE / © EMMANUEL NORAZ ; © OT LA CLUSAZ / © ANTIPODES BIGARD ; © OT LES MÉNUIRES / © P. JACQUES / © FOC ; © OT VAL D'ISÈRE / © JP.NOISILLIER / © NUTS.FR ; © OT VAL THORENS / © B. BOISSIÈRE ; SOGETEBA / © PHILIPPE GAL ; YANLEV - FOTOLIA.

Tous droits réservés.

ANNULATION

Le voyageur ou ses ayants droit doivent **immédiatement aviser l'agence** soit par télégramme, soit verbalement avec confirmation écrite par lettre recommandée.

Le vacancier doit immédiatement régler intégralement ses frais d'annulation suivant le barème ci-dessous :

- Plus de 30 jours avant la date du début de séjour : 50 €/logement ;
- De 30 à 15 jours avant la date du début de séjour : 25 % du montant du séjour ;
- De 14 jours à 8 jours avant la date du début de séjour : 50 % du montant du séjour ;
- 7 jours ou moins avant la date du début de séjour : 100 % du montant du séjour.

Le montant des droits d'inscription n'est jamais remboursable.

Ces frais d'annulation s'appliquent de manière réciproque.

Quel que soit le motif de votre annulation, le montant de ces frais ne peut être réduit, les prestataires ne pouvant subir les conséquences de situations qui vous sont propres.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du vacancier pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

ACCUEIL

Les arrivées se font généralement entre 17h et 19h et les départs avant 10h ; ces horaires vous seront confirmés sur vos documents de voyage. Il est conseillé d'aviser le responsable de l'accueil de l'heure approximative d'arrivée. En cas d'arrivée tardive, certains prestataires peuvent être amenés à facturer des suppléments. Il est indispensable d'avoir l'accord du responsable local au cas où l'occupation n'aurait pas lieu à la date prévue. Les accueils sont généralement ouverts de 10h30 à 12h et de 17h30 à 19h, et fermés soit le dimanche, soit le mercredi. Pour toute information, les coordonnées du représentant local figureront sur les documents de voyages et pourront aussi vous être communiquées sur simple demande téléphonique. Le vacancier ne sera pas obligatoirement accompagné jusqu'à son appartement, cette formule permettant de réduire les attentes aux arrivées. Au cas où le vacancier n'arriverait pas dans les heures prévues d'ouverture de l'accueil, les frais d'éventuelles nuitées d'hôtel (...) seront à sa seule charge sans qu'il puisse prétendre à un quelconque remboursement.

A son arrivée, le vacancier doit vérifier la propreté de l'appartement et l'inventaire. Tout manquement doit être signalé sur place, le plus rapidement possible, au prestataire de services ou au représentant de l'organisateur de voyages.

A défaut, le vacancier doit formuler directement sa plainte à son agence de voyages ou organisateur de voyages. Le vacancier donne ainsi la possibilité de chercher immédiatement une solution à son problème. Le non-respect de ces prescriptions peut avoir une influence sur la fixation d'un dédommagement éventuel.

DÉPÔT DE GARANTIE OU CAUTION

Il appartient dans tous les cas au vacancier de s'assurer que la caution versée à son arrivée lui soit restituée : soit directement le jour de son départ après l'état des lieux, soit par courrier dans un délai de 4 semaines. Le vacancier ne pourra en aucun cas exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des horaires prévus à cet effet.

Il appartient au responsable local et à lui seul de se faire couvrir du montant des dégâts locatifs, frais de ménage, taxe de séjour, extras et consommations diverses directement auprès des vacanciers.

EFFETS PERSONNELS

Les objets ou effets personnels du vacancier relèvent strictement de sa propre responsabilité. Il en est de même pour son véhicule.

COURRIER

Si vous désirez recevoir du courrier personnel, le nom et l'adresse de l'accueil doivent figurer sur l'enveloppe.

PERTURBATIONS LOCALES

Il appartient aux vacanciers de respecter le règlement intérieur de l'hôtel, de la résidence ou des clubs (par exemple : réglementation des pelouses, de la piscine, du parking, etc.).

En cas de force majeure ou cas fortuits, ni l'organisateur de voyages, ni les intermédiaires, ne peuvent être responsables des nuisances qui viendraient perturber, interrompre ou empêcher votre séjour (avalanche, sécheresse, inondation, marée noire, coupure générale d'électricité, de gaz, d'eau, grève, travaux...).

Par travaux, on entend généralement construction de routes, bâtiments... qui peuvent avoir lieu aux alentours de votre lieu de séjour. L'organisateur de voyages et ses intermédiaires ne peuvent être tenus responsables d'actes de tiers avec lesquels ils n'ont pas de contrat. Les vacanciers seront informés de ces éventuelles nuisances à la seule condition que nous en ayons nous-mêmes été informés.

APRES-VENTE

En cas de défaillance d'un prestataire, nous nous engageons à faire le maximum pour vous proposer différentes solutions de rechange afin de préserver vos vacances, notamment par un logement en catégorie similaire. S'il n'y avait pas de solution de remplacement possible, vous seriez alors notamment remboursé de toutes les sommes versées.

Conformément à l'article 5 alinéa 4 de la Directive Européenne sur les voyages à forfait : "Toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible", le client doit donc aussitôt formuler sa réclamation aux responsables locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour. S'il n'obtient pas satisfaction, il doit demander au responsable local une attestation de déclassement ou de prestation non fournie.

Toute observation relative à un séjour doit parvenir sous pli recommandé à votre agence de voyages dans le délai de 4 semaines après la date de fin de séjour. Le pli doit inclure les pièces justificatives et originales des attestations. Les réclamations reçues généreront un accusé de réception de notre part à l'agence de voyages et seront traitées dans les meilleurs délais, et après enquête de notre part.

Après avoir saisi l'agence de voyage et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Garanties Facultatives Gratuites

Conditions Générales

1. ASSISTANCE AUX PERSONNES

Par convention 65/82, Axa Assistance est à votre service 24 h sur 24 dimanche et jours fériés pendant votre voyage (trajet direct de votre domicile à votre lieu de vacances et retour) et pendant la durée de votre séjour.

Axa Assistance ne prend pas en charge les frais de secours et de recherche sur les pistes de ski.

SI VOUS ÊTES MALADE OU BLESSÉ, AXA Assistance se charge d'établir les contacts nécessaires entre ses médecins et les médecins traitants. Une concertation est alors organisée entre eux. Si le rapatriement du bénéficiaire est recommandé, AXA Assistance organise et prend financièrement en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus avec l'accord de ses médecins.

Le lieu de rapatriement est, soit le centre hospitalier le plus proche du domicile du bénéficiaire, soit celui le mieux adapté en fonction du cas pathologique.

Les moyens utilisés peuvent être : l'avion sanitaire, l'avion de ligne, le train (wagon-lit ou couchette 1ère classe), l'ambulance.

Les rapatriements doivent OBLIGATOIREMENT faire l'objet d'un accord préalable d'AXA Assistance.

EN CAS DE DÉCÈS : AXA Assistance organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps à concurrence de 3811 €, à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.

Si vous devez avancer une caution pénale et des frais d'avocat : AXA réglera, à titre d'avance, votre caution pour un montant maximum de 7622 € et les honoraires d'avocat pour un montant de 762 € maximum. Ces avances sont remboursables dans un délai de trois mois à compter du jour de mise à disposition et sont valables en dehors du pays de résidence du bénéficiaire.

2. ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance.

Les prestations d'assistance ne sont fournies que dans les pays suivants : ALLEMAGNE, ANDORRE, AUTRICHE, BULGARIE, BELGIQUE, CANARIES, ESPAGNE, FRANCE Métropolitaine et DOM-TOM, GRANDE BRETAGNE, GRÈCE, HONGRIE, ITALIE, LUXEMBOURG, PAYS-BAS, POLOGNE, PORTUGAL, SUÈDE, SUISSE.

Lorsque vous vous rendez sur votre lieu de séjour en voiture et durant vos vacances, les prestations suivantes vous seront accordées dès que vous serez à plus de 50 km de votre domicile.

• **SI VOUS AVEZ BESOIN DE PIÈCES DÉTACHÉES POUR VOTRE VÉHICULE** - Les pièces détachées non disponibles sur place vous seront envoyées avec rapidité et gratuitement. AXA Assistance avancera le prix des pièces que vous rembourserez à votre retour.

• **POUR RÉCUPÉRER VOTRE VÉHICULE** - AXA Assistance mettra à votre disposition un billet de train 1^{re} classe ou organisera à votre demande et à votre charge le transport du véhicule seul.

• **SI VOTRE MALADIE OU ACCIDENT NE VOUS PERMET PAS DE CONDUIRE** - AXA Assistance mettra gratuitement à votre disposition un chauffeur pour le retour à votre domicile, en l'absence de toute personne susceptible de vous remplacer au volant.

• **SI UN REMORQUAGE EST NÉCESSAIRE** - Il sera pris en charge par AXA Assistance jusqu'à 107 € TTC maximum.

• **SI VOTRE VÉHICULE EST VOLÉ OU IMMOBILISÉ PLUS DE 5 JOURS À L'ÉTRANGER** - AXA Assistance prendra en charge un billet de train 1ère classe pour votre retour et celui de vos passagers adhérents. Les frais de trajet que vous aurez à effectuer restent à votre charge. Si au cours du voyage de retour vous séjournez à l'hôtel, AXA Assistance prendra en charge les frais de deux jours d'hôtel à concurrence de 46 € TTC maximum par jour et par adhérent.

• **SI VOTRE VÉHICULE EST VOLÉ OU IMMOBILISÉ PLUS DE 48 HEURES DANS VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE** - AXA Assistance prendra en charge le retour à votre domicile et l'acheminement de vos passagers, soit par un billet de train 1ère classe, soit par un véhicule de location sans chauffeur pour une durée de 48 heures et dans la limite du trajet à effectuer. **CONDITIONS D'APPLICATION** - Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance. Le remboursement des frais engagés avec l'accord d'AXA Assistance se fait sur production des factures justificatives originales.

Un rapatriement médical ne peut être décidé à la suite de maladie ou de blessure qui n'empêche pas la poursuite du déplacement de l'adhérent. Il en est de même en ce qui concerne les états de grossesse après le sixième mois et les maladies chroniques présentant un risque d'aggravation immédiate prévisible. Les véhicules de plus de dix ans ne peuvent en aucun cas être garantis non plus que les motocyclettes, vélomoteurs, cyclomoteurs et remorques de tous types.

3. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

Pris en charge après accord préalable d'AXA Assistance.

Pour toute interruption de séjour supérieure à 2 jours et consécutive à :

• maladie grave, accident grave, décès ou hospitalisation de vous-même, ou de l'un de vos proches vous accompagnant.

• décès d'un de vos proches parents (conjoint, ascendant ou descendant au premier degré, frère ou sœur), il sera pris en charge le remboursement des prestations réglées avant le départ, non utilisées et non remboursables par l'organisateur de voyage à concurrence des plafonds suivants par personne : 23 € maximum/jour avec un maximum de 229 € T.T.C.

4. FRAIS D'ANNULATION

AXA prend en charge les frais d'annulation :

• en cas de maladie, accident grave entraînant l'hospitalisation ou la cessation de toute activité professionnelle ou le décès : du voyageur, de son conjoint, de ses descendants ou ascendants, frère ou sœur, de la personne devant l'accompagner (sous réserve que son inscription ait été effective en même temps que la sienne), survenu avant la date du départ du voyage ;

• en cas de licenciement économique du bénéficiaire ou de son conjoint, si la procédure de licenciement a débuté postérieurement à la date d'inscription du voyage ;

• en cas de grossesse pathologique sauf si cette pathologie est antérieure à la date d'inscription du voyage et interruption de grossesse prescrite médicalement.

Sont exclues de la garantie les annulations résultant notamment : d'accident ou de maladie survenant au vacancier et dont la première manifestation est antérieure à l'inscription au voyage ; de défaut, d'impossibilité ou des suites de vaccination ; de traitement psychique ou psychothérapeutique ; de suicide ou tentative de suicide.

FRANCHISE - Dans le cas d'une annulation consécutive à une maladie, à une grossesse ou à un licenciement, il restera à votre charge une franchise de 53 € T.T.C.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Seules les prestations organisées par ou en accord avec AXA Assistance sont prises en charge par AXA Assistance.

1. ASSISTANCE ET INTERRUPTION DE SÉJOUR (convention 65/82)

Pour toute demande d'assistance ou d'interruption de séjour, téléphonez au 01 55 92 40 00 ou faxez au 01 55 92 40 59

2. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

Le vacancier ou ses ayants droit sont tenus, après accord d'AXA Assistance et en rappelant le numéro de l'acceptation, sous peine de déchéance, de donner avis de sinistre dans les **CINQ JOURS IMPÉRATIVEMENT** en transmettant les justificatifs (nombre de jours perdus et cause de l'interruption) à "CABINET SATEC".

3. FRAIS D'ANNULATION

Pour bénéficier de cette garantie, le voyageur ou ses ayants droit **doivent aviser immédiatement l'agence**, soit par télégramme, soit verbalement avec confirmation écrite par lettre recommandée, et ce, surtout **lorsque l'empêchement à partir survient alors que les frais d'annulation vont changer de barème** (par exemple à 21 jours ou à 3 jours avant la date de début de séjour). En effet, la date prise en compte pour calculer le montant des frais d'annulation remboursables est celle à laquelle est survenu le fait générateur ayant entraîné l'annulation.

Le voyageur ou ses ayants droit doivent régler les frais d'annulation immédiatement et intégralement. Dans les **CINQ JOURS** suivant cette annulation, le voyageur ou ses ayants droit adresseront un certificat médical relatant l'accident, la maladie ou le décès ayant empêché le départ du vacancier à CABINET SATEC. Toute annulation non conforme à cette disposition entraînera la déchéance des droits à remboursement.

CABINET SATEC

24, rue Cambacérès - 75413 PARIS CEDEX 08

Tél. 01 42 85 26 61 - Fax 01 48 74 85 18

Ce qui précède ne constitue qu'un extrait des Conditions Générales et Particulières des contrats dont il est fait référence. Seules celles-ci engagent les parties.

ATTENTION - Après avoir prévenu votre agence de voyages : en cas d'annulation ou de sinistre vous devez toujours vous adresser au Cabinet Satec. N'écrivez et n'envoyez jamais de pièces justificatives à VOTRE AGENCE DE VOYAGES ou à LAGRANGE, qui ne peuvent intervenir en votre faveur auprès de Cabinet Satec.

Les sinistres se règlent entre le client et Cabinet Satec sans que LAGRANGE et l'agence de voyages, incompetents pour apprécier la gravité ou la réalité d'une maladie, aient à intervenir ou à supporter des retards dans le règlement des séjours. Convention n° 65/82 souscrite auprès d'AXA ASSISTANCE.

Article R.211-3 : 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 R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 : 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 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 R.211-5 : 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 R.211-6 : 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'assurance 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 R.211-7 : 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 R.211-8 : 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 R.211-9 : 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 préjudice 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 R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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 R.211-11 : 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 13° de l'article R. 211-4.

TOUR OPERATING : TRAVELAND RESORTS MDV - Carouge /Genève - Made in E.U.

Internet : www.lagrange-vacances.com

LAGRANGE France

RCS 491 106 068 - Siret 491 106 068 00035 - SAS capital 200.000 € - IM 075120057

Responsabilité civile (3.811.225 €) : ALLIANZ IARD - 87 rue de Richelieu - 75002 PARIS

Garantie financière

