

# Conditions Générales et Particulières de Vente

Reproduction intégrale des articles R211-5 - R211-13 du code du Tourisme

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, 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 le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

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 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 R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-après
- 12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 14) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R211-15 à R211-18.

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 quels éléments.

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

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, 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 R211-10 ci-après ;
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour 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 R211-6 ci-dessus ;
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;
- 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 10 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 14° de l'article R211-6.

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 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de 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 retenue 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 R211-6, 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 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 R211-12 : 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 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 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 R211-6.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

### Préambule important

La présente clause est rédigée conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisables sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision. La brochure est valable du 01/11/2014 au 31/12/2015.

- Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis en fonction :
- du coût du transport, lié notamment au coût du carburant (base de calcul de nos prix : 850 USD la tonne de pétrole brut, des assurances aériennes et du montant des taxes et des redevances afférentes aux prestations offertes telles que les diverses taxes aéroports.
  - du taux de change du dollar américain, devise applicable à certains séjours de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 EUR = 1,35 USD.
- Nous nous réservons la possibilité de modifier les prix indiqués dans cette brochure en cas de variation de plus de 3 % de ces éléments par rapport aux valeurs de référence indiquées ci-dessus. Pour les clients déjà inscrits, aucune modification

des prix n'interviendra moins de trente jours avant la date de départ. Tous les programmes et visites pourront être indifféremment réalisés dans un ordre différent de celui initialement prévu.

Nos prix sont basés sur transport aérien par vol régulier. L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation des conditions générales et particulières figurant sur cette brochure. Elle est accompagnée d'un acompte de 30 %.

Le solde est payable, au plus tard 30 jours avant le départ, faute de quoi nous serons en droit de résilier le contrat sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Nos prix sont indiqués en euros. Ils comprennent le coût des prestations et services prévus ainsi que les frais de réservation et d'organisation, il appartient à l'acheteur d'apprécier lors de la réservation si le prix lui convient et aucune contestation concernant ce prix ne pourra être prise en considération après la réservation.

**Frais d'annulation et de modification par personne :**

- Plus de 31 jours avant le départ : 280 euros par personne + le montant de l'assurance ; ces frais ne sont pas remboursés par l'assurance April International de Voyamar.
- Entre 30 et 11 jours avant le départ : 60 % du prix global ;
- De 10 jours à 2 jours : 80 % du prix global ;
- Moins de 2 jours : 100 % du prix global ;
- Les taxes d'aéroport sur les vols spéciaux ne sont remboursées que si l'assurance a été souscrite auprès des vols services.
- Les frais de dossier et hausse carburant sur les vols réguliers ne sont pas remboursables.

**NB. Pour les vols réguliers, 100 % de frais dès l'émission des billets qui peut avoir lieu le jour de la réservation.**

**Frais de réservation :**

- Prestations sans vol : 60 euros de frais par dossier.

**Responsabilité du voyageur :**

\* Responsabilité : lorsque la responsabilité du voyageur est engagée, elle est limitée au coût de la prestation non assurée par sa faute. Le voyageur est déchargé de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle d'un voyage – avant le départ ou à destination – est imputable à un cas de force majeure (événements climatiques, sanitaires ou naturels...) à des mesures liées à la sécurité des voyageurs, à la faute du client ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations. Dans tous les cas, les prestations que le client n'a pas acquises directement auprès du voyageur lors de la réservation de son voyage à forfait ne sauraient engager la responsabilité du voyageur.

\* Après-vente : si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévu, il doit immédiatement et expressément formuler sa réclamation aux responsables locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour. Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent être adressées au voyageur par écrit (nous préconisons un courrier recommandé avec accusé de réception), par l'intermédiaire de l'agence de voyages, avec les documents justificatifs, dans le mois qui suit le retour du client. Médiation : après avoir saisi le service Relations Clientèle du voyageur et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai raisonnable, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme du Voyage.

**Transport :**

Les contraintes liées aux vols charter leurs imposent parfois des prestations payantes, contrairement aux compagnies aériennes régulières. Pour les départs depuis Paris, il est possible que l'aéroport de départ soit différent de l'aéroport d'arrivée.

**Horaires :**

- Les horaires sont imposés par les compagnies aériennes et sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être modifiés à tout moment, des escalas supplémentaires non prévues à l'inscription peuvent avoir lieu, sans donner droit à un dédommagement.

- Nos programmes correspondent à un nombre de nuits défini et pas obligatoirement à un nombre de journées entières. En effet en fonction des horaires la première et la dernière journées peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu dans ce cas.

- Nous vous recommandons de ne pas prévoir d'engagement important, d'obligation professionnelle (le jour du retour ou le lendemain) ou de temps de transit/correspondance trop court, notamment en cas de vols spéciaux, qui peuvent plus facilement être sujets à des retards.

**Chambres :**

Les chambres individuelles sont souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles. Les chambres triples ou quadruples sont souvent des chambres doubles auxquelles on ajoute 1 ou 2 lits d'appoint.

**Hôtels :**

Le nombre d'étoiles des hôtels correspond à la classification officielle du pays et s'entend en normes locales. L'ouverture des bars et restaurants peut varier en fonction des conditions climatiques. Dans certaines structures, chauffage ou climatisation sont mis en service selon un calendrier prédefini et non en fonction des températures extérieures. En fonction des saisons et du taux de fréquentation des hôtels, certaines installations et services peuvent ne pas être opérationnels.

**Responsabilité civile professionnelle :**

Notre organisation est obligatoirement couverte par une assurance de responsabilité civile auprès de : HISCOX

Notre agence titulaire du certificat d'immatriculation : IM.069.1.000.31 est membre du Syndicat Nationale des Agences de Voyages.

- La garantie financière de l'association professionnelle de solidarité des Agents de Voyages, dont nous sommes adhérents prévue par les dispositions de la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 est fournie conformément aux dispositions de ce texte.

Aucune assurance rapatriement n'est incluse dans les forfaits.

Cette brochure annule et remplace la tarification de la précédente.

**voyamar**  
**aérosun**