

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Après avoir saisi le service après-vente de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours (soit 2 mois), 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
Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies. La Société PRINTEMPS SAS a souscrit auprès de l'entreprise ALLIANZ IARD, dont le siège social est situé au 87 Rue de Richelieu - 75002 PARIS, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

La Société PRINTEMPS SAS a souscrit auprès de l'entreprise ALLIANZ IARD, dont le siège social est situé au 87 Rue de Richelieu - 75002 PARIS, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme.

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 conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

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

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

1/3

- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

- R. 211-10 et R. 211-11 ;

- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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

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

Article 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 ; et 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

La Société PRINTEMPS, société par actions simplifiée au capital de 110 563 160 euros dont le siège social est situé au 102 rue de Provence 75009 Paris, Immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 503 314 767 et au Registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM075120383 bénéficiant d'une garantie financière auprès de l'APST, et d'une assurance responsabilité civile souscrite auprès de ALLIANZ EUROCOURTAGE (contrat n°86 425 629) pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an de 5 000 000 euros, représentée par : Madame Angélique QUEHEN, Directrice des agences de voyages PRINTEMPS dûment habilitée à l'effet des présentes, élitant domicile en cette qualité audit siège.

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Ces conditions générales régissent les ventes, faites par les agences de Voyages PRINTEMPS, de voyages à forfait ou de séjours au sens du Code du Tourisme et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées.

L'achat des voyages, de séjours, de toutes prestations et vols secs auprès d'une agence de voyages PRINTEMPS, entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et l'agence de voyages PRINTEMPS concernée, les dispositions du contrat prévaudront.

ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, les agences de Voyages PRINTEMPS se réservent le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le programme, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, dans les conditions définies dans le présent document.

ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

3.1 Conditions d'inscription

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec les agences de voyages PRINTEMPS garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

3.2 Inscription

L'inscription, y compris lorsqu'elle comporte des prestations dont la disponibilité n'est pas certaine, engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part des agences de voyages PRINTEMPS (excepté pour les vols secs). Si l'agence de voyages concernée fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans le délai indiqué au contrat, le contrat sera caduc et l'acompte, éventuellement versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

3.3 Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 30 % du montant total du voyage étant précisé que, dans certains cas qui seront précisés au client au moment de l'inscription, l'acompte demandé peut représenter 100 % du montant total du voyage.

3.4 Absence de droit de rétractation

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation (notamment en cas de vente à distance) et ce, conformément à l'article L.212-20 du Code de la Consommation.

ARTICLE 4 : PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX

4.1 Paiement du solde

Le client doit impérativement solder son voyage 45 jours avant le départ. Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à l'agence de voyages qui a suivi le dossier, plus de 45 jours du départ, en mentionnant le n° de dossier au dos du chèque, ou bien en se rendant dans l'une des agences de voyages PRINTEMPS.

4.2 Défaut de paiement du solde

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, l'agence de voyages PRINTEMPS qui a suivi le dossier pourra être amenée à considérer que le contrat a été résilié du fait du client et ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme résiliés du fait du client.

Dans ce cas, l'agence de voyages sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que, les frais de dossier, les frais de billetterie, le montant des assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

4.3 En cas d'inscription à moins de 45 jours du départ, le client verse l'intégralité du paiement à l'agence de voyages PRINTEMPS qui a suivi le dossier.

ARTICLE 5 : MOYENS DE PAIEMENT

5.1 En ligne, le client peut payer par carte bancaire (paiements sécurisés acceptés : Carte Bleue, Visa, Mastercard)

5.2 Au sein des agences de voyages PRINTEMPS, le client peut payer par carte bancaire, Amex, avec la carte de crédit de votre programme de fidélité Printemps ou par chèque (à plus de 45 jours du départ), chèques vacances, ou en espèces et chèques cadeaux acceptés par l'agence de voyages Printemps dans les limites autorisées par la loi. 1000€ (Mille euros)

5.3 En cas de paiement par chèques vacances ou chèques et cartes cadeaux d'un montant supérieur au prix du voyage ou du séjour, la différence restera en compte à l'agence de voyages PRINTEMPS qui a suivi le dossier sous la forme d'un avoir non remboursable au nom du client d'une durée de 1 an.

5.4 La photocopie de la carte bancaire servant au paiement de votre commande peut vous être demandée, ainsi que celle du passeport ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager.

ARTICLE 6 : PRIX

6.1 Le prix comprend : Les programmes des voyages et les séjours proposés par les agences de voyages PRINTEMPS mentionné ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base ne comprend pas les frais de dossier, les frais de billetterie, la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, les excédents bagages, les surtaxes éventuelles liées à la conjoncture (hausse carburant par exemple) ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.

L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

6.2 Prestations hors forfait : Toutes prestations vendables et vendues hors forfait (même en complément d'un vol sec) font l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendues dans le cadre d'un forfait.

6.3 Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour : Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de 12 ans lors du départ mais 12 ans lors du retour.

ARTICLE 7 : REVISION DU PRIX

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par les agences de voyages PRINTEMPS, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

- coût des transports et notamment du coût carburant calculé sur la base des références économiques de la moyenne du High Cif Northwest du mois précédent
- des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...) connues à la date de confirmation du contrat
- la parité euro/dollar à la date de la confirmation du contrat.

En cas de variation de ces données économiques, les agences de voyages

réserveront le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse

2/3

modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

En cas de variation du coût des transports, il est précisé que :

- Pour les vols réguliers, les agences de voyages PRINTEMPS répercutent aux clients, le cas échéant, le montant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière.

- Pour les vols charters, l'ajustement du prix des vols d'un mois donné s'effectue par référence à la moyenne du coût du carburant du High Cif Northwest du mois M-1 ou M-2 selon le cas.

La répercussion est ensuite faite aux clients sur la base de la variation entre la moyenne de référence et la moyenne applicable du mois donné, réajustée de la variation de la parité euro/dollar entre la parité de référence et la parité applicable du mois donné, étant entendu que le coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage (forfait et vol sec) est d'environ 40% pour les moyens courriers, environ 50% pour l'Egypte et le Sénégal et environ 60% pour les longs courriers. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

ARTICLE 8 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

8.1 Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client pourra être faite dans son agence de voyages PRINTEMPS d'inscription ou pour les réservations en ligne à l'adresse agenceenligne@printempsvoyages.com. Elle doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

8.2 En cas d'annulation ou de modification de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

8.3 Toute annulation ou modification émanant du client, entraîne la perception des frais suivants.

1 - Pour tous les voyages, séjours prédéfinis conformément au contrat
- pour le transport (s'il y en a un) : 100% du montant total du jour de la réservation au jour du départ, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification.

Il est précisé que la modification d'un vol entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial)

- pour la partie terrestre (s'il y en a une) :

- à plus de 45 jours du départ = 150 € par personne.

- de 44 à 31 jours du départ = 50 % de la partie terrestre (min. 150 € par personne).

- de 30 jours du départ au jour du départ = 100 % de la partie terrestre

Il est précisé enfin que certains voyages ou séjours peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières, (organisateur identifié sur votre bulletin d'inscription) Les conditions particulières de vente de nos tour-opérateurs partenaires sont accessibles sur notre site <http://www.printempsvoyages.com/CGV/>

- Pour les Promotions ou opérations spéciales : 100% du montant de la réservation du jour de la réservation au jour du départ, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification.

8.4 Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à l'agence de voyages PRINTEMPS qui a suivi le dossier.

8.5 Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 8, un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

ARTICLE 9 : MODIFICATION DU FAIT DE L'AGENCE

9.1 Modification du fait de l'agence de voyages avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant aux agences de voyages PRINTEMPS au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, les contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, les agences avertiront le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 2 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, l'agence de voyages PRINTEMPS doit en informer le client au moins 21 jours avant la date de départ. Elle proposera alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Un circuit est à "départ garanti" lorsqu'il n'est pas subordonné à un nombre minimal de participants.

9.2 Modification du fait de l'agence après le départ

Si, après le départ, l'agence de voyages PRINTEMPS se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, elle fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si l'agence ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, elle devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre l'agence et le client.

ARTICLE 10 : DUREE DU VOYAGE

Pour les séjours et les circuits, la durée du séjour (ou du circuit) court à compter de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'à la date de retour. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées passées à destination (et non de journées).

En raison des horaires d'avion, le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou son séjour pourra se trouver prolongé. Dans ce cas, les repas supplémentaires resteront à sa charge.

Départ de province: les agences de voyages PRINTEMPS multiplient les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de référence, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû.

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se fera selon les usages de l'hôtellerie et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

Les agences de voyages PRINTEMPS privilégient la vente de séjours pour lesquels la prestation vendue couvre l'intégralité des nuits à destination et se réservent le droit, pour les ventes ne respectant pas cette typologie, de ne pas les autoriser ou d'appliquer un supplément.

ARTICLE 11 : REMISE DES DOCUMENTS VOYAGES et CONVOCATION

11.1 Après avoir soldé son dossier, l'agence de voyage PRINTEMPS enverra au client par voie électronique (e-mail) ses documents voyage et/ou titre de transport. Le délai d'envoi dépend de la date d'émission des billets et la date de départ, et/ou type de prestation. Occasionnellement, les documents voyages pourront être retirés en agence ou envoyé par courrier.

11.2 Convocation : Le client sera averti en temps réel de toutes les modifications par tout moyen permettant à l'agence d'obtenir un accusé de réception. Il vous est demandé d'imprimer et de conserver vos documents de voyages. Le client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long du séjour (aéroport et lieux de séjour).

11.3 En règle générale, il est demandé au client de se présenter 2 heures avant l'heure de décollage sur les vols courts et moyens courriers et 3 heures avant pour les vols longs courriers. Dans tous les cas, les agences de voyages PRINTEMPS invitent les clients à se renseigner avant le départ et à prendre en compte le temps d'attente du aux formalités de douanes et de police. La clôture de l'enregistrement se fait généralement 1 heure avant le décollage mais le client est invité à se renseigner avant le départ.

ARTICLE 12 : FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 9 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants et une attestation d'assurance assistance. Chaque passager doit être en possession de sa propre pièce d'identité y compris pour les mineurs. Pour toutes les destinations, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport, dont la validité est de 5 ans. Les enfants mineurs voyageant non-accompagnés par leurs parents doivent être en possession d'une autorisation de voyageur de leur(s) parent(s).

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour. En application du règlement CE n°998/2003, tous les animaux de compagnie accompagnant les clients lors de leur séjour dans la Communauté Européenne, devront être identifiés par une puce électronique.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, l'agence de voyage PRINTEMPS concernée, pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. L'agence de voyages PRINTEMPS peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

ARTICLE 13 : OBLIGATION D'INFORMATION DU CLIENT

Le client doit informer l'agence de voyages PRINTEMPS qui a suivi son dossier, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

ARTICLE 14 : ASSURANCES

Le client peut souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment les conséquences d'annulation, selon les conditions générales de l'assureur, transmises au client à la signature du contrat de voyage.

ARTICLE 15 : RESPONSABILITE

En aucun cas, le PRINTEMPS SAS et ses agences de voyages ne pourront être tenus pour responsable :

- Du fait de circonstances relevant de la force majeure
 - Du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client.
 - De l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client.
- La responsabilité du PRINTEMPS et de ses agences de voyages ne pourront jamais être engagée pour des dommages indirects.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (**Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999**) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004).

La responsabilité du PRINTEMPS SAS et de ses agences de voyages ne saura être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. PRINTEMPS SAS et ses agences de voyages ne pourront être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge du PRINTEMPS SAS et de ses agences de voyages.

ARTICLE 16 : TRANSPORT AERIEN

16.1 Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages et séjours, les agences de voyages PRINTEMPS confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple) dont une liste, par destination est transmise au client conformément au Règlement (CE) n°2111-2005 et aux articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Les agences de voyages PRINTEMPS ont recouru aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera portée à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4-13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

16.2 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. **Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.**

16.3 Passagers mineurs

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

16.4 Bagages

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies ; les conseillers voyages PRINTEMPS SAS renseigneront le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aé **3/3**
Il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de l'agence aérienne. Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages

16.5 Animaux / Bagages encombrants

Les personnes qui souhaitent voyager avec un animal ou encore emporter des bagages encombrants (tels que des instruments de musique, du matériel de golf ...) sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne concernée afin de vérifier les conditions auxquelles le transport est possible.

16.6 Modifications

Pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; Il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que l'agence de voyages PRINTEMPS concernée puisse être en mesure d'informer le client rapidement

16.7 Confirmation retour

Le client doit confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue, sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, auprès de l'agence de voyages PRINTEMPS en charge de son dossier.

16.8 Personnes à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite ou nécessitant une assistance particulière sont invitées à se renseigner auprès de la compagnie aérienne avant d'effectuer leur réservation.

16.9 Vols spéciaux et charters

Toute place non utilisée à l'aller et / ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif en vigueur. Les vols charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol du billet ou du document en tenant lieu, des frais de réémission pourront être facturés au client. Le fait de ne pas reconformer sur un vol déterminé peut entraîner la perte du vol retour. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur le vol aller, ne peut, en aucun cas occuper la place réservée sur le vol retour,

Conseil

Les agences de voyages PRINTEMPS conseillent de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

ARTICLE 17 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...). Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer l'agence de voyages concernée de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour ou au plus tard 15 jours avant le départ s'il s'agit d'une croisière.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, en supplément des frais de cession dus au Voyageur 100 € dus solidairement à l'agence de voyages PRINTEMPS en charge du dossier par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou un vol affrété (charter, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

ARTICLE 18 : RECLAMATIONS

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant. Aucune appréciation d'ordre subjectif ne sera prise en compte. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception accompagnée, le cas échéant, du constat écrit du prestataire local, dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse de l'agence de voyages PRINTEMPS concernée ou pour les réservations en ligne par mail à l'adresse agenceenligne@printempsvoyages.com. Le délai de réponse est de 5 semaines. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation.

ARTICLE 19 : DONNEES PERSONNELLES

Les agences de voyages PRINTEMPS collectent, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel dans le cadre des commandes passées auprès de PRINTEMPS. La collecte de ces données permet aux agences de gérer les demandes des clients et d'assurer l'exécution des contrats.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies aux agences de voyages PRINTEMPS. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

Les agences de voyages PRINTEMPS pourront, pour les besoins du séjour, être amenées à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs...) dont certains sont situés en dehors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi. Ces données pourront également être transmises à des tiers, notamment dans le cadre d'une location ou d'un échange de fichiers à des fins de prospection commerciale, sauf opposition exprimée par le client lors de la réservation ou postérieurement par l'envoi d'un courrier à l'adresse ci-après. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant conformément aux dispositions de la loi précitée auprès de **PRINTEMPS SAS – Direction des Agences de Voyages – 102 Rue de Provence – 75009 PARIS**

ARTICLE 20 : VOLS ET PERTES

PRINTEMPS SAS et ses agences de voyages ne sont pas responsables des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur et les titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

ARTICLE 21 : LOCATION DE VOITURES

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 8 ci-dessus s'appliquera.

ARTICLE 22 : DIVERS

Chambre triple/individuelle : dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est rajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

ARTICLE 23 : DROIT APPLICABLE

Tout contrat conclu entre les agences de voyages PRINTEMPS et le client est soumis au droit français.

Je soussigné(e),

Mme, Mlle, Mr. _____

agissant pour moi-même et pour le compte des personnes inscrites, certifie avoir pris connaissance des conditions particulières et générales de vente de voyage ainsi que des dispositions complémentaires et des conditions d'inscription exprimées sur ce document.

Date : _____

Signature (lu et approuvé) :