

CONDITIONS DE VENTES

Nos conditions de vente se réfèrent aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et particulièrement aux articles 95 à 103 du décret 94490 du 15 juin 1994 reproduits ci-après qui constituent nos conditions générales de vente.

1 CHAMP D'APPLICATION :

Les présentes conditions de vente s'appliquent aux relations de l'Agence avec l'ensemble de ses Clients, sauf conditions particulières ou contractuelles différentes. Il est précisé que les dispositions des articles 95 à 103 du décret référence ne concernent pas les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

En conséquence les dispositions des conditions de ventes qui visent ces articles ne s'appliquent également pas à ces mêmes opérations.

2 FORMATION DU CONTRAT :

Les documents publicitaires de l'Agence ou des transporteurs et des organisateurs de voyages dont elle commercialise les produits, ne constituent pas des offres. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au 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 signatures du contrat de vente. En l'absence de brochure, devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 2 jours ouvrables à compter de son émission.

Seule la signature de l'Agence sur le présent document fixe le contenu contractuel. L'Agence se réserve le droit de ne pas donner sa signature notamment si la commande présente à ses yeux un risque financier excessif ou provient d'un client qui ne se serait pas acquitté d'obligations antérieures ou aurait manifesté un comportement déloyal ou contraire aux usages.

En cas de cession de contrat visé à l'article 99 du décret, les dispositions prévues dans les documents d'information préalable des transporteurs ou des organisateurs de voyages s'appliquent. Dans tous les cas le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'en acquitter les frais qui en résultent, ceux-ci ne pouvant être inférieurs à la somme de 300 Francs par personne.

3 PRIX MODIFICATION

Les prix sont établis en fonction des données ci-dessous :

- Coût des transports, liés notamment au coût du carburant
- Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports
- Cours de devises entrant dans la composition du prix de revient

Ces prix sont révisables, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités légales, uniquement pour tenir compte d'une variation significative de ces données.

Au cours des trente jours précédant la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

3 bis DUREE DU FORFAIT

Le forfait (voyage et séjour) comprend un nombre déterminé de jours, indiqué dans chaque tableau de prix (exemple : 1 semaine = 8 jours/7 nuits). Ce nombre de jours inclut le jour du départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) au jour du retour (heure d'arrivée à l'aéroport). Ces prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuits. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement de pourrait avoir lieu.

4 MODALITES DE PAIEMENT :

- A. Un acompte de 30% du prix est payable à la signature du contrat de vente. Le solde du prix est payable suivant échéancier prévu au contrat. Les paiements effectués par d'autres moyens que des espèces sont acceptés sous réserve d'encaissement.
- B. La remise des documents de voyage ne peut être effectuée qu'au règlement complet de la facture correspondante. A défaut le voyage serait considéré comme annulé du fait du client qui serait alors redevable des frais d'annulation.

En cas d'inscription tardive, le paiement de la totalité du prix est exigible lors de la signature du contrat de vente, les documents de voyage pouvant alors être remis aux clients le jour du départ.

- C. En cas de non-paiement d'une échéance à la date fixée, la déchéance du terme est immédiatement exigible. Le cas échéant, la contestation du prix facturé, qui doit être effectuée dans les huit jours de la date de la facture (sauf application du paragraphe 7 ci-dessous), ne dispense en aucun cas du paiement du total de cette facture. Tout retard ou report de paiement donne lieu, ipso facto, au versement d'une pénalité de retard de 1,2% par mois.

5 ANNULATION PAR LE CLIENT :

En cas d'annulation du voyage par le client, l'Agence applique au client les pénalités que les transporteurs ou les organisateurs de voyages font figurer dans leurs documents d'information préalable.

A défaut, les pénalités ci-dessous s'appliquent :

- Annulation totale depuis la signature du contrat à 30 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- Annulation partielle depuis la signature du contrat à 30 jours avant le départ : 50 Euros par personne
- Annulation de 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage ou du séjour.
- Annulation de 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage ou du séjour.
- Annulation de 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage ou du séjour.
- Moins de 2 jours avant le départ ou non présentation à l'aéroport : 100% du montant du voyage ou du séjour. (Le défaut d'enregistrement, pour quelle cause que ce soit, même de force majeure, est considéré comme une annulation le jour du départ).

6 MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DU FAIT DE L'ORGANISATEUR DE VOYAGE :

En cas de modifications ou d'annulation du fait de l'organisateur, l'Agence applique au client les règles que les transporteurs et organisateurs de voyages font figurer dans leurs documents d'information préalable ou celles que l'Agence fait figurer dans ses conditions particulières de vente ou celles figurant au présent document.

Les éventuelles variations des horaires de transport ne sont pas considérées comme une modification substantielle du contrat. Les modifications ou annulations, quelle qu'en soit la cause, résultant des irrégularités du transport aérien telles qu'annulation ou retard de vol et modifications d'itinéraire, sont considérées comme cas de force majeure exonérateur de responsabilités. Conformément aux conventions internationales les correspondances ne sont pas garanties.

7 FORMALITES :

Les informations que doit donner l'agence au client sur les formalités administratives et sanitaires requises ne concernent pas les étrangers qui sont invités à se renseigner directement auprès de leurs autorités consulaires. Pour les mineurs, des formalités spécifiques sont requises : le client est invité à se renseigner. Dans tous les cas, le voyageur doit vérifier lui-même la validité, à la période du voyage, des documents administratifs et sanitaires en sa possession.

8 SERVICE APRES VENTE, RECLAMATIONS :

Les observations et les réclamations éventuelles sur un voyage ou un séjour doivent être formulées, pour pouvoir être prises en compte, dans un délai de 10 jours au plus après la réalisation (ou le constat de l'absence de la réalisation) de la dernière prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence.

9 RESPONSABILITE :

La responsabilité de l'Agence est définie par la loi 92-645 du 13 juillet 1992. Elle ne saurait aller au-delà de la responsabilité à laquelle ses fournisseurs (transporteurs, organisateurs de voyage et prestataires de services) sont eux-mêmes astreints par les traités internationaux et les dispositions législatives ou réglementaires les régissant.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le double du prix de la prestation acquittée par l'acheteur.

10 JURIDICTION :

En cas de litige seuls les tribunaux de siège social de l'agence sont compétents. Le droit français est appliqué pour l'ensemble des prestations objets du litige.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Extraits du décret n°94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours :

ARTICLE 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjour donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titre 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 96 : 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 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 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 et 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 les contrats en application de l'article 100 du présent décret ;
- 10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11/ Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;
- 12/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile 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.

ARTICLE 97 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne 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 de contrat.

ARTICLE 98 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. 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 et 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 usages du pays d'accueil ;
- 5/ Le nombre de repas fournis ;
- 6/ L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7/ Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8/ Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
- 9/ L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que 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 30 p.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 ainsi 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 et au prestataires 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 96 ci-dessus ;

14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15/ Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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

17/ Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant 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 :

20/ Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

21/ Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

ARTICLE 99 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit sans effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant celui-ci est tenu d'informer le vendeur 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 100 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit être 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 101 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et d'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 102 : Dans le cas prévu à l'article 21, de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 103 : 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 préjuger 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 qualifiées inférieures, 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 transports pour assurer son retour dans ces conditions pouvant être jugées équivalentes vers lieu de départ ou vers lieu accepté par les deux parties.