

CONDITIONS DE VENTE SEJOURS ET FORFAITS

Mises à jour du 23/01/2017

 <p>Cercle des Vacances LE VRAI VOYAGE SUR MESURE</p>	<p>LE CERCLE DES VACANCES S.A.S au capital de 2.200.000,00 € RCS Paris 500 157 532 SIRET 500 157 532 000 10 APE 7911Z Immatriculation n°IM075100367 GIE ATOUT France : 79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris - Garantie bancaire : APS IATA : 202 47 312</p>
---	--

PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par la société Le Cercle des Vacances (ci-après : CDV), Société par Actions Simplifiée au capital de 2.200.000€. CDV est titulaire de l'immatriculation N°IM075100367 délivrée par ATOUT France (79/81 Rue de Clichy, 75009 Paris), de l'agrément IATA n°20247312, de l'assurance responsabilité civile professionnelle GENERALI police N°56449454 et de la garantie financière APS. CDV est également adhérent au SNAV (Syndicat National des Agences de Voyages) ainsi qu'au SETO (Syndicat des entreprises du Tour Operating).

Votre contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de votre commande. Tout client de la société CDV reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE SEJOURS ET FORFAITS

Note : ces conditions ne s'appliquent pas à la vente de vols secs.

Pour consulter les conditions en vigueur si vous avez acheté des vols secs :

<http://www.cerledesvacances.com/voyages-gen/docs/CONDITIONS-DE-VENTE-VOLS-SECS.pdf>

Le Cercle des vacances est susceptible d'adresser aux clients des offres commerciales par sms.

1. PRIX

1.1 Généralités

Tous les prix sont affichés en Euros.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage
- les frais de parking ;
- les taxes de séjour pour la France et l'étranger.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

1.2 Révision des prix

Conformément à l'article L 211-12 du Code du Tourisme, Le Cercle des Vacances se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée, Cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devise.
- Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ.

Dans le cas d'une augmentation, le client disposera d'un délai d'une semaine pour confirmer son acceptation ou son désistement. Cette dernière éventualité n'entraînera aucun frais d'annulation dans le cas où l'augmentation proposée serait égale ou supérieure à 10%. Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent tels que prévus à l'article 5.

2. INSCRIPTION

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par le Cercle des Vacances du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé ou de la validation du devis en ligne.

L'inscription à l'un de nos voyages implique de la part du client, l'adhésion aux conditions générales et particulières de vente.

3. PAIEMENT

3.1 Paiement de l'acompte

Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un acompte dont le montant vous sera indiqué par votre vendeur ; le solde intervenant 35 jours avant le départ.

Pour toute inscription à moins de 35 jours du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

Le montant des primes d'assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription.

Le Cercle des Vacances vous adressera, après confirmation totale de votre voyage, votre facture.

3.2 Modes de paiement

- En espèces : en euros uniquement, directement à nos bureaux au 4, rue Gomboust - 75001 Paris.
- Par chèque bancaire ou postal : libellé à l'ordre de « Le Cercle des Vacances », déposé directement à notre agence ou adressé par courrier postal. Les chèques envoyés à moins d'un mois du départ ne seront pas pris en compte.
- Par carte bancaire : vous pouvez nous transmettre vos coordonnées bancaires lors de votre demande sur notre site, en toute sécurité et en toute confidentialité.
- Les frais de modification de mode de règlement après débit vous seront facturés 1% du montant débité. La photocopie de la carte bancaire utilisée pour le paiement pourra vous être demandée, ainsi que la photocopie du passeport ou de la carte nationale d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager.
- Par chèque vacances : il est possible de régler par chèques vacances, soit en totalité, soit en partie, en respectant la procédure décrite ci-après:

Après confirmation de votre réservation, envoi par courrier recommandé avec accusé de réception ou dépôt de vos chèques vacances à nos bureaux, avec vos coordonnées (nom, prénom, numéro de dossier), jusqu'à 35 jours avant la date de départ.

Note : nous ne rendons pas la monnaie sur les chèques vacances. En cas d'annulation de votre voyage, la somme créditée correspondra à la valeur du voyage et non à celle des chèques vacances (sous réserve de l'application des frais d'annulation éventuels, cf. paragraphe 5 « Conditions d'annulation »).

Les chèques vacances sont utilisables uniquement pour des voyages à destination de la France et de l'Union Européenne.

Dans le cadre des paiements par carte bancaire, il appartient au client de s'assurer que les montants ont bien été débités et qu'il a bien reçu la ou les factures correspondant à la prestation fournie par Cercle des Vacances.

Les cartes bancaires suivantes (émises par des banques situées en France) sont acceptées :

- la carte bleue nationale
- la carte Visa, Visa Premier, Visa Platinum, Visa Infinite, et Visa Electron, American Express.
- la carte EuroCard/MasterCard

En aucun cas, les paiements par "mandat cash" ne pourront être acceptés.

3.3 Paiement du solde

A 35 jours de votre départ, une facture rectificative pourrait vous être adressée en cas de variations de prix telles que décrites à l'article 1.2.

Le règlement de cette facture pourra se faire :

- soit avec le solde
- soit en complément si le solde a déjà été réglé précédemment.

Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 5 ci-après.

4 DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE

Code de la consommation : les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 14 jours pour échange ou remboursement.

Attention : selon ces mêmes règles, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-21-8 de code de la consommation).

Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès du Cercle des Vacances, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

5. ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute annulation de la part du voyageur entraîne à perception des frais applicables par rapport à la date du départ initialement prévue.

Procédure d'annulation : Toute demande d'annulation doit parvenir au Cercle des Vacances impérativement par courrier électronique à annulation@cerclede vacances.com ou via le formulaire dédié présent sur le site Internet : www.cerclede vacances.com/voyage/contact.php

- Annulation à partir de 61 jours du départ :
 - Frais d'annulation de 300€ par passager. Ces frais sont remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous proposons.
 - En sus, les frais éventuellement appliqués par le transporteur comme indiqué sur votre bulletin d'inscription.
- Annulation entre 30 et 60 jours avant le départ : 25 % du tarif* avec un minimum de 300€ par personne.
- Annulation entre 15 et 29 jours avant le départ : 50 % du tarif*
- Annulation entre 8 et 14 jours avant le départ : 75 % du tarif*
- Annulation entre 0 et 7 jours avant le départ : 100 % du tarif*

* Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et les frais de dossier restent acquis au Cercle des Vacances.

En complément des frais de dossier, des frais de 100% du montant du billet d'avion seront retenus pour tout voyage avec bulletin d'inscription mentionnant « billet non modifiable et non remboursable ».

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bulletin d'inscription a pour conséquence la réservation d'un autre type de chambre, ou de service, le supplément devra être réglé avant le départ par les participants au voyage.

L'annulation de votre réservation pour quelque raison que ce soit ne vous dispense pas du paiement des sommes dont vous êtes redevable auprès du Cercle des Vacances.

6. MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

6.1 Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ,
- une modification de destination
- une modification de date de départ
- une modification de l'un des participants

Dans ces hypothèses, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 5 ci-dessus.

Toute autre modification du voyage avant le départ, à l'initiative du client est susceptible d'entraîner des frais en fonction des politiques de modification de nos fournisseurs.

Exception : Toute demande de modification de noms des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire : nous consulter.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport, ces frais pourront s'élever à hauteur du rachat du billet aller-retour.

6.2 Modification après départ

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée (transferts, excursions, logements..) du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

7. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE AVANT LE DEPART

Conformément à l'article L 211-14 du Code du Tourisme, si Le Cercle des Vacances se trouve contraint d'annuler le voyage, il en informera le Client. L'ensemble des sommes versées sera restitué au client.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenante à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité (article 1148 du Code Civil).

Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Le Cercle des Vacances avertira le client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Le Cercle des Vacances en avertira le client par tous les moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre

Le paiement de l'acompte permet la réservation des différentes prestations par nos services auprès de nos prestataires. Malgré notre diligence, il peut arriver que certaines prestations ne soient plus disponibles. Dans ce cas, nos services vous proposeraient dans les meilleurs délais une ou plusieurs alternatives (incluant éventuellement un changement de prix par rapport au devis initialement validé, si aucune alternative similaire n'est possible).

Dans le cas où le client n'accepterait aucune de ces alternatives le Cercle des Vacances se réserve le droit d'annuler le contrat de voyage initial et remboursera le client de l'acompte déjà versé.

Si le bulletin d'inscription est confirmé longtemps après son édition, le risque qu'une ou toute une partie des prestations ne soient plus disponibles est d'autant plus important.

8. TRANSPORT AERIEN

8.1 Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

Si en cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs au Cercle des Vacances, retard ou annulation ou grève extérieures au Cercle des Vacances, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 5 ci-dessus.

Le Cercle des Vacances ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

8.2 Enregistrement

Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir de la compagnie aérienne 3 heures avant le décollage. En cas de non-respect de ce délai impliquant une non présentation au départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

8.3 Non présentation au départ

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

8.4 Pré et Post Acheminement

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même vos prestations pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière et de prévoir des temps de transfert entre aéroports et gares largement suffisants.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre départ, le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Le Cercle des Vacances.

8.5 Bagages

Chaque compagnie ayant sa propre politique en matière de bagages, veuillez nous consulter pour plus d'informations. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

8.5-1 Bagages cabine

Généralement, une seule pièce de bagage ne dépassant pas 5kg est admise par personne en cabine, plus un sac plastique contenant des produits hors taxes. Nous consulter pour plus d'informations.

8.5-2 Incidents bagages

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : titre de transport, coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Dans le cas d'un bagage retardé, nous vous recommandons de donner à la compagnie aérienne le contact de notre représentant sur place. Celui-ci pourra ainsi s'assurer que la compagnie livre le bagage au bon endroit en fonction de l'avancement de votre voyage.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Le Cercle des Vacances invite le client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et le site Internet de la compagnie aérienne.

8.6 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

8.7 Refus d'embarquement

En cas de refus d'embarquement de la compagnie aérienne ; ce refus ne donnera droit à aucun remboursement de la part du Cercle des Vacances.

9. FORMALITES

9.1 Formalités administratives et sanitaires

Les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité en cours de validité précisés dans le bulletin d'inscription
- à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le bulletin d'inscription s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner auprès des ambassades et/ou consulats compétents.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité, passeport, visas, etc.

Le Cercle des Vacances ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. Le Cercle des Vacances ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet : diplomatie.gouv.fr, action-visa.com, travelsante.com.

Le Cercle des Vacances vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs" avant votre départ afin de prendre connaissance de l'attitude à adopter dans votre pays de destination.

Nous vous conseillons vivement de vous inscrire sur le site Ariane qui permet de suivre les déplacements des français à l'étranger. <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildarlane/dyn/public/login.html>

9.2 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

Attention : En fonction de la destination, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs qu'ils voyagent ou non avec leurs parents. Votre conseiller vous fournira les informations relatives pour tout mineur français inscrit au voyage.

Le Cercle des Vacances ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. Le Cercle des Vacances ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

10. DUREE DE VOYAGE

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, il se pourrait que la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées. Cela ne constituerait pas une modification significative de votre voyage.

11. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

Le Cercle des Vacances vous propose de souscrire au moment de votre réservation une assurance auprès de la compagnie Mutuaide Assistance :

- contrat 4181 qui propose la garantie annulation.
- contrat 4182 qui propose la garantie multirisques.

Ces assurances ne sont pas souscrites automatiquement par Le Cercle des Vacances pour le compte du client. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande, par téléphone ou en remplissant le formulaire sur le site web.

Pour accéder au détail des garanties offertes par ces assurances merci de vous rendre :

Contrat 4181 :

Annulation : www.cerclodesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/annulation.pdf

Contrat 4182 :

Multirisques : www.cerclodesvacances.com/assurances/mutuaide/PT/multirisques.pdf

Il vous appartient si nécessaire avant ou au cours de votre voyage de contacter directement Mutuaide Assistance pour déclencher votre contrat et ce, dans les délais définis par l'assureur.

12. RECLAMATION

Le service relations Clientèle du Cercle des Vacances est accessible par mail à : serviceclient@cerclledesvacances.com et par courrier postale à l'adresse suivante :

CERCLE DES VACANCES
31 avenue de l'Opéra
75001 PARIS

Les réclamations concernant les prestations aériennes ne pourront être prises en compte qu'après remise des originaux des titres de transport correspondants et du certificat d'irrégularité (bagages, horaires) délivré par la compagnie aérienne à l'aéroport ainsi qu'une procuration donnant le pouvoir au Cercle des Vacances de traiter la réclamation directement avec la compagnie aérienne.

Exemple pour la procuration : Je soussigné Mr X donne procuration au CDV pour traiter ma réclamation directement avec la compagnie aérienne.

La procuration devra être manuscrite et signée.

13. RECOURS RECLAMATION

Si vous avez tenté de régler votre litige par le biais du Service relations Clientèle mais que leur réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez alors faire appel au **Médiateur du Tourisme et du Voyage**.

Ce service de règlement extra-judiciaire est gratuit. Retrouvez toutes les informations sur : www.mtv.travel

Depuis le 15 février 2016, et suite à l'entrée en vigueur du Règlement Européen n°524/2013 ODR (Online Dispute Resolution), la Commission Européenne, met en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, permettant aux consommateurs et aux commerçants de régler un différend suite à l'achat d'un bien ou d'un service en ligne.

Retrouvez toutes les informations sur : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>

14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Afin d'assurer une qualité de service optimale, nous vous informons que votre conversation avec nos conseillers clientèle peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL).

Soucieux du respect de votre vie privée et de la protection des informations que vous lui fournissez, CDV respecte la législation en vigueur en matière de protection de la vie privée.

Parmi les informations que nous sommes amenés à vous demander, certaines sont obligatoires car indispensables au traitement de votre dossier, d'autres sont facultatives et collectées dans le but de mieux vous satisfaire en répondant de manière plus personnalisée à vos attentes (services d'abonnement à notre newsletter).

Ces données sont collectées lors de votre identification sur le site internet, lors de votre participation à un jeux-concours, ou lors de votre inscription à notre newsletter.

Elles sont susceptibles d'être transmises à nos prestataires dans le seul but de répondre à votre demande.

Elles peuvent également nous servir à vous contacter après votre retour de voyage, ou la consommation de vos prestations, afin de recueillir votre avis sur ces prestations dans le cadre d'enquêtes de qualité.

Le traitement de toutes vos informations personnelles par l'intermédiaire de nos services est déclaré à la CNIL (numéro de déclaration 1466348).

Conformément à l'article 34 de la loi 78.17 du 6 janvier 1978 (Loi Informatique et Liberté), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à :

CERCLE DES VACANCES
31 avenue de l'Opéra
75001 PARIS

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Extraits du Code du Tourisme sur la vente de voyages et de séjours
en application de l'article R 211-12 dudit Code

Article R211-3

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 R211-3-1

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 R211-4

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 R211-5

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 éléments.

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

Article R211-6

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'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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 préjuger 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 R211-10

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 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 R211-11

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 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 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.