

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE :

ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L.121-18-4° du code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le présent contrat.

DEFINITIONS

Client : désigne toute personne physique qui réserve, commande ou achète une prestation proposée par l'agence, telle que la fourniture de services de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voiture, la location d'hébergement de vacances, de forfaits touristiques ou tout autre service.

Organisateur technique : désigne la société réalisant la prestation de transport et/ou de tourisme achetée par le client au bénéfice des voyageurs.

Agence : désigne la personne morale distribuant les offres des organisateurs techniques

Voyageurs : désigne les personnes physiques bénéficiant de la prestation de transport ou de tourisme, participant au voyage ou prévu pour l'hébergement ou la location.

RESERVATION

La réservation est effectuée auprès de l'agence de voyages que le client aura sélectionnée. Cette agence de voyages assure le service après-vente du client. Les coordonnées sont indiquées sur la confirmation de commande, ainsi que le numéro de téléphone de l'agence (numéro non surtaxé, conformément à la loi Chatel du 3 janvier 2008). La confirmation de commande fait office de bulletin d'inscription. Une copie est adressée au client à l'adresse email renseigné durant la réservation. Le client accepte l'usage du courrier électronique en vue de la conclusion du contrat ou pour la transmission d'information relative à l'exécution de son contrat, conformément à l'article 1369-2 du code civil .

L'acceptation de l'ensemble des conditions de ventes et d'assurance est obligatoire pour toute réservation. Le fait de cocher la case correspondante vaut acceptation. Conformément à l'article 1369-4 du code civil, la page de paiement permet de relire l'intégralité de la réservation, ainsi que les informations saisies ou sélectionnées par le client. Le client peut revenir aux formulaires précédents pour corriger ses sélections ou sa saisie.

Le renseignement des informations de paiement, la validation des informations et l'affichage de la confirmation concluent le contrat de vente et la réservation.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire avoir la majorité légale ou d'être âgé de 21 ans pour la location de voiture, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou toute autre personne ayant effectué la commande en son nom et pour son compte.

Avertissement : Rappel des termes de l'article 313-1 du Nouveau Code Pénal français :

« L'escroquerie est le fait, soit par l'usage d'un faux nom ou d'une fausse qualité, soit par l'abus d'une qualité vraie, soit par l'emploi de manœuvres frauduleuses de tromper une personne physique ou morale et de la déterminer ainsi, à son préjudice ou au préjudice d'un tiers, à remettre des fonds, des valeurs ou un bien quelconque, à fournir un service ou à consentir un acte opérant obligation ou décharge. L'escroquerie est punie de cinq ans d'emprisonnement et de 375000€ d'amende ».

PARTICULARITE VOYAGEURS

Le groupe de voyageurs doit compter au moins une personne majeure et n'étant pas sous tutelle légale. Les réservations comprenant des bébés et incluant une prestation de vol doivent impérativement compter autant d'adultes que de bébés.

RESERVATION EN DEMANDE

Lorsque l'agence ne peut confirmer immédiatement l'inscription du client, la réservation est indiquée comme étant « en demande » ou « en Request ». Il s'agit d'un engagement de la part du client. L'inscription est ferme et définitive dès lors que l'agence obtient la confirmation de disponibilité de l'organisateur technique ou du tour opérateur sur le prix et les conditions présentées sur l'offre acceptés par le client. Dans le cas où l'agence ne serait pas en mesure de confirmer l'inscription du client au même prix et dans les conditions présentées sur l'offre acceptés, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) après inscription, le client est alors libéré de tout engagement vis-à-vis de cette inscription.

La confirmation d'inscription sera adressée au client par courrier postal ou électronique.

DEVIS

Les prix et les disponibilités présentés sur les devis sont sans engagements et donnés à titre indicatif avant la conclusion du contrat.

ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques ne sont pas admis sur les voyages vendus sur internet ou par téléphone. Cependant, certaines offres et destinations admettent les animaux domestiques. Pour réserver avec un animal domestique, nous vous invitons à vous rapprocher de votre agence de voyage qui étudiera avec vous l'offre correspondant à votre demande.

MODALITE DE RESERVATION PAR INTERNET

Etape 1- Offre de voyage – information préalable

Le client effectue son choix de voyage proposé sur le site internet.

Le client sélectionne les dates, l'aéroport de départ si tel est le cas, la durée et passagers parmi les choix proposées pour le voyage et valide une demande de devis.

Dans le cas d'une première demande, le client sélectionne l'agence en charge du suivi du dossier avant et après départ.

Etape 2- Page de devis

En cas de disponibilité selon la sélection du client, le devis est présenté à l'écran. Le client a la possibilité selon l'offre de modifier son devis selon les choix proposés, puis valide son devis.

Etape 3- Page de coordonnées

Le client renseigne ses coordonnées ainsi que les noms, civilités et âges des voyageurs. Pour continuer sa réservation, le client doit accepter les conditions générales de vente, les conditions particulières de ventes Mon-agence-voyages.com, les conditions particulières de vente de l'organisateur technique et reconnaît avoir pris connaissance des formalités administratives et sanitaires nécessaires au voyage.

Etape 4 - Page de paiement et de validation de la réservation

Le client vérifie les informations renseignées dans le récapitulatif de commande.

Le client sélectionne ses modalités de paiement parmi celles proposées. Pour confirmer sa réservation, le client valide son paiement.

Si vous ne validez pas votre paiement, un agent de voyage vous contactera pour vous porter assistance dans votre réservation.

Etape 5 - Page de confirmation

La réservation est considérée comme confirmée si le paiement est accepté et si l'organisateur technique est en mesure de confirmer celle-ci. Un courrier électronique de confirmation est envoyé au client indiquant le récapitulatif de la réservation ainsi que les coordonnées de l'agence de réservation.

L'agence en charge de la commande reçoit la réservation du client pour traitement.

En cas de réservation en demande (« request »), seule la demande de réservation est enregistrée. La réservation sera confirmée directement par l'agence.

DROIT A UNE ASSISTANCE NON SURTAXEE ET MISE EN OEUVRE

Droit à une assistance non surtaxée

Conformément aux dispositions de l'article L.121-18, II du Code français de la consommation dite « loi Chatel », Voyageur Solidaire met à la disposition de sa clientèle un numéro non surtaxé exclusivement dédié au suivi de l'exécution de la commande. Le numéro d'appel figurera sur l'e-mail de confirmation de la commande. Pour bénéficier de cette assistance non surtaxée, le client doit se munir impérativement de son numéro de commande et l'utiliser exclusivement pour le suivi de l'exécution de la commande.

Suivi de l'exécution de la commande

Tel qu'il est visé à l'article L.121-18, III du Code français de la consommation, le suivi de l'exécution de commande s'entend de l'envoi de l'e-mail de confirmation de la commande à la réception par le client des documents nécessaires à l'exécution effective de la commande (convocation à l'aéroport, billet électronique ou bons d'échange pour les prestations hôtelières, les locations de voiture, les séjours...).

INFORMATIQUE ET LIBERTE

(loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié par la loi du 6 août 2004)

En conformité avec les dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite «Loi Informatique et Libertés» relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les traitements automatisés des données nominatives réalisés à partir du site Internet «www.voyageurs-solidaires.com» ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). La collecte de vos données personnelles est nécessaire pour la gestion de vos demandes de prestations. Vos données personnelles sont destinées à l'agence de voyages et à l'ensemble de nos partenaires fournisseurs des prestations de services. Nos partenaires peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification relativement à l'ensemble des données vous concernant auprès de votre agence Voyageur Solidaire, en précisant vos noms, prénom et adresse.

Avec votre consentement, elles pourront vous permettre de recevoir des offres promotionnelles ou commerciales, par courrier électronique ou postal, de notre part ou de la part d'autres sociétés.

I. FORMALITÉS

Pour tous les voyages, les participants devront être en possession des documents obligatoires et nécessaire à l'entrée dans le pays de destination ou au passage dans le ou les pays d'escale éventuelle : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, autorisation parentale, livrets de famille, visa...

Les renseignements relatifs aux diverses formalités données au moment de la commande de prestation de voyage ne concernent que les personnes de nationalité française. Nous vous invitons à consulter le site <http://www.diplomatie.gouv.fr> afin de vérifier les formalités nécessaires. Nous invitons les ressortissants étrangers à consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade...), pour connaître les modalités de séjours sur les destinations et escales éventuelles et de vérifier la validité des documents et des vaccins

L'accomplissement des formalités incombe au client qui devra s'assurer avant son départ des modifications éventuelles intervenues. Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, ...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou d'entrer sur le territoire de destination ou d'escale. Les frais resteront à la charge du client.

II. PRIX

Le prix et la disponibilité ne sont garantis qu'au moment de la réservation et sur le tarif en vigueur au moment de la réservation. Le descriptif du voyage ou du séjour indique les prestations de base comprises dans les prix forfaitaires proposés.

Les prix présentés sur le site sont « à partir de » et présentés :

- Soit par personne, sur la base d'une réservation la moins cher pour 2 personnes en chambre double
- Soit par logement ou hébergement, sur la base du logement le moins cher
- Soit par chambre, sur la base de la chambre la moins chère.

Les prix ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ainsi que les boissons, pourboires et toutes les dépenses à caractère personnel. Ces prix varient selon la période d'exécution du voyage et parfois selon le nombre de participants.

Les prix ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur lors de l'établissement des tarifs. En cas de modification de ces conditions et notamment de celles relatives au prix du carburant, aux tarifs aériens, aux taux de change et aux taxes légales ou réglementaires, Voyageur Solidaire et les organisateurs techniques se réservent le droit de modifier les prix de vente.

Les prix et disponibilités sont établis en fonction des cours des changes, des tarifs aériens et hôteliers, des taxes aéroport et de sécurités, surcharges carburant et des prix des diverses prestations de service dans chacun des pays prévus dans nos programmes. Il en résulte que toute modification de ces conditions économiques est donc de nature à entraîner une modification de prix. Il importe dès lors d'obtenir tous renseignements sur les prix en vigueur lors de votre inscription et sur leur fixité.

TAXES A REGLER SUR PLACE

Certaines taxes locales doivent être réglées sur place et ne sont pas inclus dans nos prix :

- Les taxes de séjour pour la France : variables suivant les stations, obligatoires et à acquitter sur place pour le compte des municipalités. Elle n'est pas remboursée en cas de départ anticipé.
- Les taxes d'entrée ou de sortie de territoire : Elles s'appliquent pour certains pays. Leur coût peut être variable selon la devise et dépend des autorités locales.

PROMOTIONS ET OFFRES SPECIALES

Les promotions, offres spéciales et dernières minutes sont non rétroactives, non cumulables et soumises à conditions. Les tarifs affichés tiennent déjà compte des remises. Les remises s'appliquent à une date, un aéroport de départ (ou sans transport) et une classe tarifaire précise. Les offres sont valables dans la limite des disponibilités et dans une période donnée.

DURÉE DES VOYAGES

Sont inclus dans la durée des voyages :

- le jour du départ à partir de l'enregistrement à l'aéroport,
- le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non de journées entières.

L'arrivée le 1er jour peut être très tardive, voire dans la nuit, de même au retour, le vol peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ de votre lieu de séjour dans le courant de la nuit.

Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

REPAS

Une semaine de séjour correspond à 7 nuits. La demi-pension prévoit la fourniture des petits déjeuners et d'un repas (généralement le diner) durant le séjour à l'hôtel, hors boissons, et la pension complète des petits déjeuners, des déjeuners et diners durant le séjour à l'hôtel, hors boissons. Tout repas supplémentaire devant être fourni sera à payer sur place ; tout repas non pris, du fait des horaires d'avion par exemple, ne sera pas remboursé.

La mention « tout inclus » fait référence aux descriptifs de pensions des organisateurs techniques et tours opérateurs sous les appellations « Tout compris », « Tous inclus » ou « All Inclusive » et sont limités aux prestations décrites.

Les repas aux escales ne sont pas compris dans l'offre, ainsi que les repas et collations payantes proposés à bord des avions.

Avertissement :

Formule « tout inclus » : les boissons alcoolisées sont à consommer avec modération

et sont interdites aux mineurs ; leur éventuelle consommation est sous l'entière responsabilité de leurs parents ou des adultes les accompagnants.

Aucune demande de repas spéciaux ne pourra être prise en compte sur le site Internet, pour les transports et les pensions sur place.

III. CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement en vente à distance s'effectue exclusivement par carte bancaire ou virement sur le compte de Voyageur Solidaire dont la liste est présentée sur le formulaire de paiement du site internet.

Les choix de paiement proposés sont :

- Le règlement de la totalité de la réservation : il est obligatoire à moins de 45 jours du départ, pour certaines opérations commerciales et pour les offres non remboursables et non modifiables (voir conditions sur le fiche produit). Les offres spéciales « réservez-tôt » et « premières minutes » sont disponibles à la vente uniquement avec ce règlement.

- Le paiement d'un acompte de 40 % de la totalité de la réservation, assurance incluse, est proposé pour les dossiers réservés à plus de 45 jours de la date de départ et pour les dossiers de plus de 200 €, hors promotions, offres spéciales. Le solde devra être réglé à 45 jours du départ par CB ou virement, le client est libre de régler à tout moment le solde directement en agence.

Certaines prestations peuvent entraîner pour l'agence des frais supplémentaires aux frais conformes aux conditions d'annulation de réservation : frais de dossier, frais d'agence, de télécommunication, de télex, etc. : ils seront mentionnés sur la facture en frais d'intervention et pourront être mentionnés sur le bon de commande pour acceptation avant réservation ou ajoutés aux frais de l'organisateur technique (voir conditions d'annulation) mais toujours en étant spécifiés au contrat de vente de voyage. Le service de paiement en ligne est réservé exclusivement aux titulaires d'une carte bancaire en cours de validité émise en France par un établissement d'une banque française établi sur le territoire français.

Attention : l'agence participant de façon active à la lutte contre la fraude à la carte bancaire peut être amenée à demander par quelque moyen que ce soit au client la photocopie de la carte bancaire servant au paiement de la commande ainsi que celle du passeport et/ou de la carte d'identité du porteur de la carte bancaire, et celle du passager. En l'absence de réponse du client ou d'incapacité de joindre le client dans des délais en relation avec les dates d'option, l'agence ne pourra traiter la commande et la demande de réservation sera annulée sans frais.

Sur le fondement de l'article L.132.2 du Code français Monétaire et Financier, l'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. Il ne peut être fait opposition au paiement qu'en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte. En dehors de ces cas limitativement admis par le législateur, le porteur de la carte se rend coupable de fraude à la carte bancaire. Le droit d'opposition au paiement ne saurait être utilisé pour pallier l'absence de droit de rétractation applicable dans le secteur du tourisme.

Dans le cas où un client débiteur serait défaillant et les services non réglés dans le délai prévu et en tout cas avant le départ, la fourniture des services et documents de voyages serait suspendue de plein droit et les frais occasionnés à la charge du client débiteur. La confirmation d'une réservation engage l'agence sous réserve seulement du paiement des services prévus et ceci dans les délais initialement fixés. Tout retard ou report d'échéance donne droit à une indemnité de retard à l'agence telle que prévue dans les conditions générales de vente, celle-ci ne pouvant être inférieure à 2% de la somme due par mois de retard.

IV. RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS

Les horaires et indications s'y rapportant mentionnés sur le site sont donnés à titre purement indicatifs. Les responsabilités des compagnies de transports aériens (ou autres transporteurs utilisant d'autres modes de transport) qui participent aux voyages présentés sur le site, des représentants, agents ou employés de celle-ci sont limitées en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, aux conditions des transports aériens (ou autres modes de transport) des passagers et de leurs bagages exclusivement. L'agence ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et bagages.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur les circonstances suivantes, qui sont de nature à limiter la responsabilité de l'agence dans la réalisation de votre voyage : les contraintes spécifiques du transport aérien, liées à l'encombrement de l'espace aérien, aux règles de navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports..., subordonné au souci essentiel de la sécurité des passagers transportés, peuvent entraîner les compagnies à modifier les horaires prévisionnels, tant pour les vols réguliers que spéciaux. De ce fait, toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de l'agence.

V. RESPONSABILITÉ DES ORGANISATEURS

Tous nos organisateurs sont couverts par une assurance de responsabilité civile selon les lois en vigueur et adhèrent aux Conditions Générales préconisées par les autorités. Tout retard d'arrivée pour les séjours devra être signalé au responsable du lieu de séjour sous risque de reprise de la prestation par le représentant local de l'organisateur technique, la responsabilité du client serait alors la seule engagée. En ce qui concerne les conditions afférentes à chaque voyage au sujet des horaires, itinéraires, modifications, inscriptions et conditions d'annulation, vous êtes priés de vous référer aux conditions particulières de ventes de Voyageur Solidaire, ou le cas échéant, aux informations fournies dans le carnet de voyages..

VI. RÉDUCTION BÉBÉS OU ENFANTS

Aucune réduction ne sera accordée, seules les réductions mentionnées sur le site MON-AGENCE-VOYAGES.COM seront appliquées.

Sont généralement considérés comme :

- > tarifs adultes : pour toute personne de 12 ans et plus
- > tarifs enfants : pour tout enfant de 2 à moins de 12 ans (12 ans exclus)
- > tarifs bébés : pour tout bébé de 0 à moins de 2 ans (2 ans exclus)
(sauf exceptions indiquées).

VII. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation sera jugée recevable uniquement sur présentation de justificatifs écrits. Voyageur Solidaire demande à sa clientèle en cas de difficultés rencontrées lors d'un voyage (vols, suppléments demandés par un prestataire sur place, retards, etc...) de faire constater les faits par écrit par les autorités ou le représentant local de l'organisateur technique. Toute réclamation n'est recevable que si elle est signifiée par écrit au plus tard dans les huit jours suivant la date de fin des prestations de notre agence sauf cas de force majeure. Les réclamations sont à adresser en courrier recommandé avec accusé de réception à l'agence auprès de laquelle se sont inscrits les clients.

Après avoir saisi l'agence de voyages Voyageur Solidaire et à défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site du médiateur : www.mtv.travel.

VIII. FRAIS DE MODIFICATION

Les frais de modification du fait du client sont toujours ceux mentionnés sur le descriptif de l'offre commerciale, sinon dans les conditions particulières de vente de l'organisateur technique indiquées lors de la réservation avec un minimum de frais de 38 euros par personnes ou par location. A défaut, le barème de frais de modification sera le suivant : Annulation et modification : 100% du montant du voyage

La totalité de la prestation modifiée ou annulée peut être facturée, notamment pour les modifications de la part du client intervenant à 30 jours et moins du départ, conformément aux conditions de l'organisateur technique.

Certains voyages sont soumis de la part des organisateurs techniques à des possibilités de modifications majeures des conditions du voyage, le client pourra en cas de non-acceptation, obtenir les remboursements des acomptes versés. Toute demande de modification devra se faire par écrit pour être recevable.

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession entraînera des frais à acquitter par le client (se reporter aux conditions particulières de vente des organisateurs techniques).

IX. FRAIS D'ANNULATION

Les frais d'annulation du fait du client sont toujours ceux mentionnés sur le descriptif de l'offre commerciale, sinon dans les conditions particulières de vente de l'organisateur technique indiquées lors de la réservation avec un minimum de frais de 38 euros par personnes ou par location. A défaut, le barème de frais d'annulation sera le suivant : Annulation et modification : 100% du montant du voyage

N.B. : Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée à Voyageur Solidaire lors de votre inscription, et faite par tout moyen permettant un accusé de réception ; sera considérée comme date effective la date ouvrée à laquelle votre courrier sera réceptionné à l'agence sélectionnée lors de votre inscription.

X. DISPOSITIONS APPLICABLES À CERTAINS CIRCUITS

L'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; toutes précisions figurent sous le tableau des prix du circuit concerné ; la confirmation ou l'annulation de départ intervient au plus tard 21 jours avant la date de départ : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.

XI. DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

L'agence ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien à forfait et ce, pour quelque cause que ce soit, par exemple occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

L'agence ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement :

- Lorsque le voyageur présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, certificat de vaccination...)
- Lorsque le voyageur ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.
- Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de satisfaire les cautions, certificats, brevets et permis nécessaires aux forfaits incluant de la location

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage à forfait, il sera retenu 100% du montant du voyage.

XII. RECONFIRMATION VOL RETOUR

Il est obligatoire de reconfirmer sur place votre vol retour au plus tard 72 heures avant la date de votre retour.

XIII. ASSURANCES

Les tarifs figurant sur le site internet incluent les assurances. Voir la partie assurance

AVERTISSEMENT

Dans tous les pays, il est interdit d'acheter les produits à caractère notoirement illicite : objets issus de la contrefaçon, stupéfiants... Il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, sites historiques... Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement en France ou dans le pays de destination.

Nous vous invitons à consulter le site : <http://www.douane.gouv.fr>.

INFORMATION DU VOYAGEUR

« Conformément au Code du Tourisme, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance. »

Mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine : vous devez désormais, lors des contrôles de sûreté, présenter séparément dans un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20 cm sur 20 cm, vos flacons et tubes de 100 ml maximum chacun.

Afin de ne pas ralentir les procédures de sûreté et pour ne pas risquer de vous faire confisquer vos produits avant d'embarquer, nous vous remercions d'en lire attentivement les informations détaillées sur le site <http://www.dgac.fr> .

Suivant le pays de destination où vous avez décidé de vous rendre et selon votre nationalité, vous devez accomplir certaines formalités administratives et sanitaires (obligatoires ou conseillées). Aussi, nous vous recommandons de vous tenir informé sur votre voyage, à savoir : Dès votre projet de voyage établi (certaines vaccinations devant avoir lieu plusieurs mois avant le départ pour une efficacité optimale) et jusqu'à votre départ (aux fins de connaître les risques sanitaires dans le pays de destination), nous vous recommandons notamment la consultation d'un médecin mais également la consultation des sites suivants :

- Les recommandations du ministère de la Santé et de la Solidarité (<http://www.sante.gouv.fr>)
- Le centre médical de l'Institut Pasteur (<http://www.pasteur.fr>),
- Le Comité d'Informations Médicales (<http://www.cimed.org>),
- L'Institut de Veille Sanitaire (InVS) (<http://invs.sante.fr>).

En ce qui concerne le risque pays, jusqu'à votre départ, nous vous recommandons la consultation du site du ministère des Affaires Etrangères (<http://diplomatie.gouv.fr>) notamment pour vous renseigner sur les risques politiques, météorologiques.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par le Code du Tourisme (partie législative et partie réglementaire du 7 décembre 2006).

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.

Le site, 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 sur l'information préalable, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la validation du contrat de vente de voyage.

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. 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 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^e 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^e 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^o 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 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 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 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 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 13e de l'article R. 211-4.