

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

LES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE (tous supports)

Le CEDIV vous propose un modèle de **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE** ou CPV, utilisables sur tous vos supports : brochures, sites, devis/offre préalable et à adapter selon les coordonnées de votre agence.

Ces suggestions couvrent : la vente de forfait, la location de véhicule, la croisière, la location saisonnière. Vous pourrez bien entendu supprimer ce qui ne concerne pas l'activité de votre agence.

Attention : les clauses comportant des **références légales** sont conformes au Code du Tourisme et ne peuvent être modifiées ni adaptées.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

[AGENCE]

Société [xx] au capital de 000 € - RCS XX numéro 000 000 000 - IM00000 - IATA n° 000000

Exerçant sous la marque : xxxxxx

Siège social xxxxxxxxxxx, 00000 xxxx - Tél. 00 00 00 00 00

Email : xxx@yyy

Membre de la Coopérative CEDIV TRAVEL-

SITE Internet : www.xxxxxx.com

Garantie Financière [nom- adresse – téléphone – mail – N° de contrat]. Elle est destinée à couvrir les conséquences de la défaillance financière de l'agence vis-à-vis du voyageur

Assurance RCP [nom- adresse – téléphone – mail – N° de contrat et montants garantis]. Elle est destinée à couvrir les conséquences de la responsabilité de l'agence en cas de non-conformité des services fournis.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

PRÉAMBULE

Les Conditions Particulières de Vente (les CPV) qui suivent définissent les conditions d'achat de prestations touristiques par le Voyageur auprès de [Agence] (également : l'agence, ou l'Agence) en agence, par mail ou par téléphone, et sur le site www.xxxxx.com.

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client ou le Voyageur) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des Prestations et dans certains cas, les Conditions particulières de paiement et d'annulation notamment, spécifiques à certains produits et prestations. Dans cette dernière hypothèse, les Conditions spécifiques signalées sur le descriptif préalable du produit prévaudront sur le texte général des présentes Conditions Particulières de Vente.

L'information préalable prévue à l'article R. 211-4 du Code du Tourisme peut être modifiée après publication et consultation par les voyageurs, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment les conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement) , au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personne éventuellement requis pour la réalisation du voyage, aux conditions d'annulation par le Client, conformément aux articles R. 211-5 et L. 211-9 du Code du Tourisme. Le Client en sera informé de manière claire, compréhensible et apparente avant la conclusion du contrat de voyage et les rubriques concernées seront signalées sur le contrat.

En validant son contrat, le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques des prestations choisies. Le défaut d'acceptation des Conditions par le Client aura pour effet l'impossibilité de poursuivre sa réservation.

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont à jour dès leur publication sur le Site et annulent et remplacent toute version antérieure.

Absence d'un droit de rétractation :

En vertu des articles L.221-28-12 et L. 221-2-5° et 9° du Code de la consommation, le droit de rétractation prévu en matière de vente à distance n'est pas applicable aux contrats ayant pour objet la vente de services d'hébergement, de transport de biens, de restauration et de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée ainsi qu'aux contrats de forfaits touristiques et de transport de passagers. Une fois le contrat de voyage validé, la rétractation n'est pas possible et le Client pourra seulement résoudre (annuler) son contrat, moyennant d'éventuels frais selon la date de l'annulation.

Lorsque ses coordonnées téléphoniques sont recueillies, le Client est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur une liste gratuite d'opposition au démarchage téléphonique, par exemple :

<http://www.bloctel.gouv.fr/>

I. Forfaits touristiques

1. Forfaits touristiques :

Certains des voyages que nous vous proposons sont **des forfaits touristiques, vendus à un prix tout compris**. Il convient dès lors de les acheter en tant que tel, en jugeant si les prix proposés sont conformes à vos attentes. De ce fait, aucune contestation en matière de prix ni référence à des opérations de promotion ultérieures ne sera admise au retour du voyage.

Certaines rubriques sont assurées par des partenaires de l'Agence : leurs conditions de vente qui sont portées à votre connaissance avant la signature du contrat peuvent compléter ou se substituer aux présentes CPV.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

2. Acceptation des conditions particulières et commande

Nos CPV, s'appliquent à toute commande de voyage effectuée auprès de l'Agence, par une personne non-professionnelle ci-après dénommé le Client ou le Voyageur, à titre individuel, pour un groupe de voyageurs ou au nom de participants d'un groupe constitué (CSE, CCAS, COS etc.). Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée par L'Agence. Une commande est régie par les CPV en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer.

Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter selon les présentes Conditions de Vente, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CPV dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de L'Agence.

3. Les caractéristiques des voyages :

Celui-ci comprend au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non d'un nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend :

- Du jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ ;
- Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

Aussi, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour même si votre départ est prévu très tôt le matin ou très tard le soir. Par ailleurs, si vous avez des obligations au retour de votre voyage, évitez si possible une prise de rendez-vous le lendemain de votre retour.

4. Formation du contrat :

La brochure, le dépliant, le contenu du Site www.xxxx.com et toute autre offre faite au consommateur concernant la destination de son choix complètent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du Tourisme et communiquée au Client sous la forme d'un devis ou d'un programme, préalablement à la conclusion du contrat de vente.

Préalablement à la conclusion du contrat de vente le Client doit attirer l'attention de l'Agence sur tout élément déterminant son choix, sur toute particularité susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour de son choix. Toute demande spécifique non-mentionnée dans le contrat ne pourra constituer une obligation à la charge de l'Agence.

Le contrat est réputé conclu lors de l'accord du Client sur les termes de la confirmation de contrat adressé par L'Agence et/ou la signature par L'Agence et le Client et la remise du chèque d'acompte par le Client, dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrés à compter de sa date de conclusion. A défaut, le contrat sera annulé du fait du Client.

5. Cas particuliers :

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation de handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par le Client ou son représentant légal lors de la rédaction du contrat de voyage. En vertu de son devoir de conseil, L'Agence se réserve la possibilité d'apprécier l'inscription ou non du /des voyageurs concerné(s.). Le programme

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

délivré au Client à titre d'information préalable mentionne si le voyage est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite.

6. Les prix :

Tous nos prix sont indiqués par personne, en euros et TTC et sur une base de chambre double. Ils ont été établis à la date de l'élaboration du programme. Conformément au régime de la TVA sur la marge applicable aux forfaits touristiques, nos contrats et factures ne mentionnent pas la TVA.

Seules les prestations mentionnées dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Sauf stipulation contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

Les dépenses à caractère personnel

Les frais de visa et de vaccination ou tout autre formalité sanitaire

Les assurances voyages

Les excursions facultatives ainsi que toutes les prestations non-incluses dans le descriptif du voyage

Les excédents de bagages

Les boissons au cours des repas y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable

Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

7. Modalités de réservation à distance : sur le Site, par téléphone ou par mail.

- Le Client choisit la Prestation de son choix et reçoit son descriptif préalable.
- Le Client prend connaissance des informations demandées et les renseigne le plus exactement possible et sous sa responsabilité.
- Le Client vérifie le récapitulatif de sa commande et le prix total TTC communiqué.
- Le Client accepte les Conditions Particulières de Vente et valide définitivement sa commande.
- Le Client procède au paiement de sa commande dans les conditions de l'article 8 ci-dessous.
- L'Agence adresse au Client un courrier électronique récapitulatif de la commande comportant les caractéristiques essentielles de la Prestation achetée et constituant le contrat de voyage. En l'absence de ce courrier, la réservation n'est pas prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont réputées reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès. En cas de coordonnées mal renseignées de la part du Client, L'Agence ne pourra être déclarée responsable d'une mauvaise ou non-réception du courrier électronique. **OU**
- Sur son compte-client, le Client valide sa commande grâce aux liens générés qui lui sont envoyés ;
- Le délai pour confirmer définitivement une commande est de 72 heures, le statut de la réservation passe donc de "*en cours de confirmation*" à "*validé*".
- L'Agence adresse au Client une facture récapitulative.

8. Modalités de paiement :

Acompte :

L'Agence reçoit du Client, au moment de la réservation, un acompte égal à **30 % du prix total du voyage**.

Solde :

Sans relance de la part de L'Agence, le solde du voyage devra être effectué **au plus tard 35 jours avant la date de départ**

La remise des documents de voyage ne sera effectuée qu'au règlement complet de la facture par le Client.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Commande passée moins de 35 jours avant le départ :

En cas d'inscription à moins de 35 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la confirmation du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis au Client à l'aéroport le jour du départ.

Commande passée moins de 15 jours avant le départ :

Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces dans les limites légales autorisées. Les documents de voyage peuvent alors être remis au Client à l'aéroport le jour du départ ou en mains propres.

Moyens de Règlements :

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque. Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité.

Quels sont les moyens de paiement :

Le Client peut effectuer son règlement : par carte bancaire française, suisse, ou belge (Carte Eurocard/Mastercard, Carte Bleue sauf Visa Electron) ; en espèces, si le paiement est effectué en agence physique et dans le respect de la réglementation en vigueur, par chèque ou chèque vacances.

Garantie :

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, L'Agence, considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. L'Agence sera de fait en droit de résoudre le contrat aux conditions d'annulations selon les présentes CPV.

Par chèque :

A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

Par espèces :

Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale - à la date des présentes CPV - de 1.000 € maximum par dossier.

Par chèques vacances :

L'Agence accepte les chèques vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de la Communauté Européenne. L'Agence n'accepte pas les Chèques Vacances pour le paiement des billets vols secs (billets négociés) et parcs à thèmes disponibles sur le site Internet.

Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite du solde restant à payer dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, L'Agence procèdera au remboursement au Client du montant versé en chèques-vacances.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Les chèques Vacances sont à faire parvenir à :

[Agence]

Département comptabilité client

[Adresse]

Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques ANCV :

Le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse indiquée ci-dessus. Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les noms et prénoms du titulaire de la Commande.

9. Révision du prix :

Nos prix ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- a) Coût du transport, lié notamment au coût du carburant et autres énergies.
- b) Taxes et redevances liées aux services prévus au contrat de voyage, imposées par un tiers, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- c) taux de change en rapport avec le contrat

Conformément aux articles L. 211-12 et R.211-8 du code de tourisme, L'Agence se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente quelle que soit son importance l'information sera transmise au Client de manière claire et compréhensible avec les justificatifs et le calcul, sur un support durable, au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour.

En vertu de l'article R. 211-9 du Code, lorsque la majoration du montant du forfait est de 8 % au moins, L'Agence informera le Client de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable de la hausse, du délai raisonnable pour exprimer son acceptation ou son refus avec résolution du contrat et remboursement sans frais sous 14 jours ainsi que des conséquences de son absence de réponse (application des frais de résolution).

Une hausse du prix inférieure ou égale à 8% sera considérée comme une modification mineure du prix du voyage.

Devise de référence : [devise] = 00 € (Valeur à la date du 1^{er} janvier 2024.)

10. Cession :

Le Client cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception dans les meilleurs délais et au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent très exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant.

Si le forfait cédé comporte un transport non-modifiable ou non-remboursable, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais complémentaires au prix du contrat de transport initial.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances ne sont en aucun cas remboursables ni transférables.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Le cédant ou le cessionnaire sont tenus d'acquitter solidairement les frais minimum suivants :

DATE DE CESSION	FRAIS DE CESSION
Plus de 40 jours avant le départ	60€ par personne
De 40 jours à 20 jours avant le départ	80€ par personne
De 20 jours à 8 jours avant le départ	100€ par personne
De 7 jours du départ	120€ par personne

Dans tous les cas, si les frais de cession sont supérieurs aux montants susmentionnés, il sera dû à L'Agence le montant exact supportés par L'Agence, sur présentation des justificatifs correspondants.

Frais de cession spécifiques :

Pour tous les voyages identifiés comme « Opérations de Premières Minutes » et/ou offres spéciales, toute demande de cession à 7 jours ou plus, du départ, faite par le client au bénéfice d'un tiers, dans le cadre de ces opérations dites spéciales, il sera facturé des frais à hauteur de 000 € et ce, quelle que soit la date à laquelle cela intervient. Il peut être demandé également la perception de frais pouvant s'élever à hauteur du rachat du billet aller/retour, que ce soit dans le cadre d'un vol dit « spécial » ou vol dit « régulier ».

11. Modification du contrat de vente :

Toute modification **du fait du Client** entre l'inscription à l'un de nos voyages et son départ implique la perception par L'Agence des frais de dossier d'un montant de 000 €, outre le coût supplémentaire des nouvelles prestations commandées.

Toute modification du fait du Client en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait du Client ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

12. Annulation ou modification du fait de L'Agence :

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à L'Agence, au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, la contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, L'Agence avertira le Client le plus rapidement possible et proposera au Client le choix entre la résiliation avec remboursement sans frais du contrat et sous 14 jours ou l'acceptation des modifications (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé, conformément aux dispositions légales en vigueur portées à votre connaissance, et l'ensemble des sommes versées vous seraient restituées dans un délai maximal de 14 jours outre l'éventuelle pénalité - miroir due conformément aux dispositions de l'article R .211-10.

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté au sens de l'article L.211-16 du Code du Tourisme, L'Agence proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement ou organisera le retour anticipé du Client.

13. Annulation pour nombre insuffisant de participants :

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

L'Agence peut être amené à annuler un départ programmé si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard dans le descriptif de nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée :

- 20 jours avant le début du voyage dont la durée dépasse 6 jours
- 7 jours avant le voyage dont la durée est de 2 à 6 jours
- 48 heures pour les voyages n'excédant pas 2 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au prix en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées, sans frais et sous 14 jours.

Nombre maximum de participants :

Le nombre maximum de participants peut être précisé dans nos offres de voyages. Toutefois, le nombre maximum peut être dépassé dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre ou plusieurs autres personnes voyageant avec lui. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront identiques de ce fait.

14. Annulation du fait du Voyageur :

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même contrat de voyage et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par l'Agence pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

Notification d'une annulation par le Voyageur :

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à votre compagnie d'assurance ainsi qu'à L'Agence à l'adresse ci-après : **L'Agence [adresse postale ou mail]**.

L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par l'Agence.

Annulation de voyage après émission des titres de transport :

Afin de pouvoir vous proposer des voyages forfaitaires au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni modifiables, ni remboursables.

Au plus tard trente jours avant la date de départ, ou dès la validation du contrat de vente de voyage, vous êtes informés que les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

De ce fait, en cas d'annulation du fait du Client, le montant total des titres de transport émis serait intégralement dû par le Client et facturé en conséquence.

Annulation des prestations terrestres et autres services :

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément selon le barème ci-après :

Barème des frais d'annulation - Voyages forfaitaires :

Période d'annulation	Frais applicables par personne
----------------------	--------------------------------

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Plus de 60 jours avant le départ	80€ au titre des frais d'annulation.
De 59 jours à 45 jours avant le départ	25% du montant des prestations en fonction du cas.
De 44 jours à 30 jours avant le départ	50% du montant des prestations en fonction du cas.
De 29 jours à 21 jours avant le départ	75% du montant des prestations en fonction du cas.
De 20 jours à 7 jours avant le départ	90% du montant des prestations en fonction du cas.
Moins de 6 jours avant le départ	100% du montant des prestations en fonction du cas.

Les frais consulaires (visa ou autre), les frais de délivrance des documents d'identité, les frais de dossier et les cotisations d'assurances ne sont jamais remboursables en cas d'annulation.

Frais de dossier concernant l'annulation :

Une somme de 000 € sera facturée en sus au Client au titre des frais de gestion du dossier d'annulation, quelle que soit la date d'annulation.

15. Formalités

Franchissement des frontières

Elles vous seront communiquées préalablement à la conclusion du contrat, selon les renseignements fournis par le Client. L'Agence ne pourra être déclarée responsable dans le cas où le Voyageur a omis de signaler une situation particulière concernant son statut ou sa nationalité .

La vérification de la validité des documents d'identité, l'accomplissement et le coût des formalités conseillées par l'Agence demeurent à la charge du Client sauf précision au devis et au contrat.

Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires qui vous seront communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement le site Internet www.diplomatie.fr. Nous pouvons être amenés à vous faire signer une note d'information à titre d'information concernant certaines destinations particulièrement sensibles. Cette note ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

L'Agence attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité.

L'Agence ne procède pas à la vérification de la validité des documents d'identité qui pourraient lui être remis pour l'émission des titres de transport et communication aux transporteurs.

Le Voyageur doit impérativement communiquer au moment de la réservation le nom patronymique d'état civil tel qu'il figure sur les documents d'identité qui seront utilisés durant le voyage. Le livret de famille ne constitue jamais une pièce d'identité.

Il est également impératif de nous communiquer les âges et particularités des enfants mineurs accompagnés par leurs représentant légal (Nom - Prénom - Age - Situation familiale) pour que nous puissions vous informer en conséquence des formalités requises pour effectuer votre voyage.

L'Agence ne peut en aucun cas accepter l'inscription d'enfants mineurs non accompagnés.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Risques sanitaires :

L'Agence vous informera sur les formalités sanitaires obligatoires éventuelles à effectuer pour le pays de destination choisi.

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>

Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non-obligatoires. L'Agence ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires. Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

L'accomplissement et, sauf indication contraire, le coût de toutes les formalités, demeurent à la charge du Voyageur. L'Agence ne sera pas tenue pour responsable et ne pourra procéder à un quelconque remboursement si, en cas de non-accomplissement des formalités, le Voyageur ne pouvait embarquer ou accéder aux prestations achetées.

[Agence] ne pourra être tenue pour responsable de tout empêchement du voyageur à embarquer ou accéder aux services vendus au contrat et ne pourra procéder à un quelconque remboursement s'il ne se conforme pas aux conseils de l'Agence.

16. Transport aérien :

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de l'Agence de voyage, qui conseille à son Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

L'Agence fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 et du Règlement Européen 261/2004 du 11 février 2004. Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, la responsabilité de l'agence est limitée aux dédommagements prévus par les conventions internationales applicables en matière de transport, en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés.

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'élaboration de la brochure ou de leur publication sur le site. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour, l'Agence remet au voyageur les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée. Les vols directs peuvent être effectués sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Il peut arriver que les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code ou *code-share*) émettrices du billet, fasse opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

Prix du transport aérien :

Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons alors, une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas le prix peut être différent ce qui impliquera un supplément tarifaire.

Liste noire des compagnies interdites de vol dans l'Union Européenne :

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'UE mise à jour le 25/06/2015 est consultable sur le site :

https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Compagnies_examinees_comite_securite_aerienne.pdf

Carnet de voyage :

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique, en temps utile avant le début du voyage. Ponctuellement, ils peuvent être retirés dans nos locaux ou adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client. L'Agence, ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison dû à un cas de force majeure. Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

Les documents de voyage (convocation, titre de transport, bon d'échange) transmis par L'Agence doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Ce dernier devra toujours être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son voyage ou de son séjour. Aussi bien sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port, etc.) que sur les lieux de séjour pour son hébergement (hôtel, résidence, etc.) ainsi qu'au cours des autres prestations et services réservés en sa faveur excursions, animation payante, visites, location de voiture, activités sportives et de loisir, etc. L'Agence ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage aux prestataires concernés.

Convocations aéroport :

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien **3 (trois) heures avant l'heure de décollage** de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

Perte ou vol de billets d'avion :

En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » le Client doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

Pré et post acheminements :

Si le Client organise lui-même son pré et/ou post acheminement, l'Agence conseille vivement au Client de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard des vols internationaux.

Informations avant le départ :

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Nous conseillons au Client de consulter régulièrement ses courriers électroniques ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de son voyage forfaitaire ou son vol. Le Client doit signaler au vendeur tout changement d'adresse de courrier électronique ou numéro de téléphone.

Non-présentation au départ :

Si le Client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans ses documents de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires convenus, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de L'Agence, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit.

L'Agence ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Client au lieu de départ du voyage aérien à forfait occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par L'Agence même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. L'Agence, met tout en œuvre pour proposer au Client des assurances couvrant ce risque.

Ainsi en cas de non-présentation au départ, n'hésitez pas à vous rapprocher rapidement de nos services si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour. Cette décision restant toutefois à la discrétion du transporteur aérien.

Service à bord :

Un nombre croissant de compagnies aériennes – notamment low-cost - facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage.

Remboursement des taxes d'aéroport :

En cas d'annulation totale ou partielle d'un titre de transport **lorsque le billet n'est plus valide**, les taxes aéroportuaires obligatoires sont remboursables. Nous rappelons que les billets d'avion sont émis au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue, ou à la réservation.

Il appartient au Client d'en faire expressément la demande auprès de l'Agence ou la compagnie aérienne. Dans ce cas, des frais de dossier d'un montant maximum de 20% du prix de taxes d'aéroport seront prélevés par le professionnel, à l'exception d'une demande effectuée en ligne.

Bagages

Bagages enregistrés :

Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de franchise de bagages. Le plus souvent le poids maximum admis est de 20 kilos par passager en classe Eco.

Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes.

La franchise autorisée figure sur le billet d'avion émis en votre faveur. Tout dépassement de poids est susceptible d'être taxé au moment du départ. Tout excédent de bagages est à la charge exclusive du passager. Durant le transport, le transporteur aérien est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

En cas de constat de retard, de perte ou de détérioration de tout ou partie de vos bagages, vous devrez immédiatement effectuer une déclaration de retard, de perte ou de détérioration à l'aéroport et l'adresser au transporteur. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

Bagages en cabine :

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. D'une manière générale un seul bagage est autorisé en cabine. Il doit être d'un poids inférieur à 5 kg et le total de ses trois dimensions (L – l – h) ne doit pas dépasser 115 cm.

Nous vous invitons à consulter le site Internet de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures restrictives des liquides et des objet interdits de transport en cabine contenus dans vos bagages à main.

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/Objets-interdits-ou-reglementes-en.html>

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

L'Agence ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité aéroportuaires ou du non-embarquement de vos bagages à ce titre.

Valeurs :

Nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport de la compagnie. Dans le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur (déclaration spéciale d'intérêt).

Informations diverses :

Femmes enceintes :

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. L'Agence ne saurait être tenue pour responsable de cette décision.

Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que l'agence de voyage puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

Enfants :

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

17. . Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours :

L'Agence peut être contrainte de changer les hôtels ou les bateaux de croisière et l'ordre des circuits ou les étapes des autotours prévus sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Le Client en sera avisé au préalable et les prestataires lui fourniront un service dans une catégorie similaire ou supérieure à celle proposée initialement. Dans certains pays, l'organisation des circuits et autotours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions. L'Agence ne peut en être tenue pour responsable.

18. Hébergement

Classification de l'établissement hôtelier :

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier ou sa catégorie figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

donc différer des normes françaises et internationales. Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent principalement de notre connaissance des établissements.

Prise de possession et libération des chambres :

Il est d'usage sauf précision spécifique de prendre possession de la chambre à partir de 15 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas L'Agence ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 15 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire susceptible d'être facturée en conséquence par l'hôtelier directement au Voyageur.

Les chambres individuelles :

Elles disposent d'un lit d'une personne. Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et sont parfois moins spacieuses, moins confortables, voire moins bien situées que les autres chambres.

Les chambres doubles : Elles disposent le plus souvent de deux lits simples, plus rarement d'un lit double.

Les chambres doubles à partager :

Au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément chambre individuelle à tout acheteur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager si possible une chambre double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu sera remboursé au Client dans les meilleurs délais.

Les chambres triples et quadruples :

Il s'agit en général d'un ou deux lits d'appoint (souvent pliants) dans une chambre double. L'espace peut s'en trouver réduit.

19. Les repas

Les repas sont précisés sur l'offre préalable. Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « *All inclusive* » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. En principe, cette formule comprend également les boissons alcoolisées produites localement.

- *Demi-pension* : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons. Elle débute au petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin au petit-déjeuner suivant la dernière nuit :

- *Pension complète* : Comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons. Elle débute avec le dîner de la première nuit et prend fin au petit déjeuner suivant la dernière nuit.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention : -selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à la charge du Voyageur.

Nourriture des bébés et jeunes enfants :

L'Agence invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée par l'hôtelier, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons ou fournir des chaises hautes. Elle sera à régler par le client sur place avant le départ.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

20. . Activités, loisirs :

Certaines activités proposées par les hôtels ou établissements de séjours peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants. Il est demandé aux parents de surveiller attentivement leurs enfants.

Excursions facultatives non compris dans nos offres :

Certaines excursions qui peuvent Vous être proposées localement peuvent être potentiellement dangereuses pour les néophytes : parachute ascensionnel, excursions en 4 X 4 sans chauffeur, promenades à dos de chameau, etc. Nous nous conseillons de choisir vos excursions avec discernement, en fonction de vos capacités, aptitudes et bien sûr de votre condition physique.

La responsabilité de L'Agence ne saurait être engagée pour toute activité achetée localement par le Client et non-incluse dans le contrat.

Avertissement :

Il est interdit d'acheter les produits illicites : Objets contrefaits, stupéfiants, peaux d'animaux protégés par la convention de Washington. En outre, il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, de sites historiques ou appartenant au patrimoine du pays visité. Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement, que ce soit en France ou à l'étranger.

Veuillez consulter le site internet : <http://www.douane.gouv.fr> .

21. . Photos et illustrations

L'Agence, s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Notamment, les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

22. Responsabilité et Réclamations :

L'AGENCE apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté, directement ou via l'organisateur du voyage et son représentant local mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable et notamment dans les cas suivants :

- Frais générés pour la perte des titres de transport par le Client (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays)
- Dette contractée par le Client auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.)
- Perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.

L'AGENCE est responsable de plein droit de la bonne exécution des obligations résultant du contrat de voyage au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Le Client est informé que la responsabilité de L'AGENCE ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêtant un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...).

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues à l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme, notamment lorsque des conventions internationales circonscrivent les indemnités dues par ces prestataires trouveront à s'appliquer. Dans les autres cas, le contrat peut limiter les dommages-intérêts éventuels à trois fois le prix total du voyage (sauf préjudices corporels et fautes intentionnelles ou par négligence).

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

L'AGENCE ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

L'AGENCE ne pourra être tenue pour responsable des vols pouvant être commis dans les hôtels ou les navires ou au cours du voyage que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

Les objets précieux et l'argent doivent être déposés au coffre des hôtels s'ils en disposent ou gardés par le Client lui-même sous sa propre responsabilité. L'AGENCE ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

Le client est invité à faire constater sur place dès que possible auprès du contact identifié sur son contrat ou dans le carnet de voyage les motifs des dysfonctionnements constatés et à conserver toutes les preuves (attestations, factures, justificatifs photographies etc.). Le défaut de signalement sur place pourra impacter l'évaluation des éventuels dommages-intérêts dus au Voyageur à son retour.

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé ou email avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prise en considération par L'Agence et le Voyageur sera invité à fournir la preuve qu'il a informé le représentant local de l'Agence et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place.

Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de L'Agence seront prises en compte.

Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés.

L'Agence ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

23. Recours à la médiation :

Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : www.mtv.travel : M.T.V - BP 80303 – 75 823 Paris Cedex 17

La demande du Client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne et doit être formulée dans l'année du retour de voyage.

En cas d'échec de la médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

Preuves :

Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durable conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

24. Validité des clauses :

Le fait que L'Agence ne se prévale pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

25. Garanties professionnelles

Garantie financière obligatoire :

Elle est apportée par [garant financier – coordonnées complètes].
Contrat n° 0000

Assurance de Responsabilité Civile

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie [assureur – coordonnées complètes] Contrat n°0000
Montants garantis

26. Assurances-voyage – Droit de rétractation

L'assurance-annulation couvre certains cas d'annulation par le Voyageur auquel elle permet d'obtenir le remboursement des frais d'annulation facturés par l'Agence;

L'assistance-rapatriement permet l'assistance sur place et/ou le rapatriement du Voyageur en cas d'incident ou accident pendant le voyage.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. L'Agence a négocié pour vous et votre famille, avec son partenaire XXXX, des formules d'assurance vous permettant d'être couverts avant votre départ en cas d'annulation et pendant votre séjour.

Une assurance GOLD, couvre aussi largement que possible vos frais d'annulation en raison d'un événement extérieur, imprévisible et indépendant de votre volonté.

Les assurances sont à souscrire au moment de votre commande avec la possibilité de choisir entre deux types de garanties : la Cediv Confort contrat 2301 et la Cediv Sérénité contrat 2302.

Vous serez informés de la possibilité de souscrire des assurances facultatives annulation ou assistance/rapatriement avant la conclusion de la vente.

Le Client dispose d'un délai de rétraction d'une durée de 14 jours pour renoncer à son achat d'assurance-voyage dès lors qu'il justifie qu'il est couvert par un autre contrat que celui qui lui a été vendu et que le contrat n'a pas produit effet. Dans ces conditions, l'Agence remboursera la prime sans frais ni pénalités.

Cependant, les assurances-annulation souscrites, notamment à moins de 30 jours du départ ne seront jamais remboursables.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Les conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

Assurance rapatriement : assistance et bagages

Annulation et bagages : annulation « toutes causes justifiées » et bagages

Multirisques : Rapatriement – Annulation, interruption de séjour, perte de bagages, retard de transport, Voyage de remplacement, responsabilité civile, individuel accident

27. Protection des données personnelles :

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de L'Agence à l'adresse mail suivante : _web@l'Agence-voyages.com. Le demandeur sera tenu de justifier de son identité.

Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par L'Agence : <https://www.xxxx.com/xxx/xxxx>

28. Loi applicable :

L'Agence est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français.

© 2024

Les conditions spécifiques suivantes peuvent également s'ajouter aux Conditions Particulières de Vente qui précèdent :

II. CROISIERES

1. Obligations des passagers :

Le Client d'une croisière auprès de L'Agence est tenu d'avoir tout au long de la croisière un comportement ne compromettant pas la sécurité, le calme et la jouissance des autres croisiéristes.

Il devra s'engager à respecter les règles de prudence, ainsi que toutes les dispositions de la compagnie de croisière, de L'Agence ou des réceptifs locaux responsables de l'organisation des excursions lors des escales, ainsi que les réglementations et autres dispositions administratives ou législatives concernant la croisière achetée.

Le Client sera tenu pour responsable de tous les dommages que l'Agence pourrait subir du fait du non-respect des obligations susvisées.

En particulier, les dommages causés au navire, à son mobilier ou à ses équipements, les dommages occasionnés à d'autres clients ou à des tiers, aux véhicules utilisés lors des excursions ainsi que de toutes les contraventions, amendes et frais auxquels L'Agence pourrait être soumise du fait de la faute du Client par les autorités portuaires, douanières, sanitaires ou autres les autres autorités des pays visités lors de la croisière.

2. Pouvoirs du Commandant de bord (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les États. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage". Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées.

Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes. Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

3. Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non-respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

4. Excursions effectuées au cours des croisières :

Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être sujets à modification aussi bien pour des circonstances extérieures (telles que, par exemple, des conditions atmosphériques défavorables.)

En fonction de la nature particulière de certaines excursions, il est possible que certaines ne soient pas accessibles aux personnes handicapées. Cette interdiction vous sera précisée à bord par le bureau des excursions.

5. Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière. En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution.

L'Agence ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

6. Responsabilité des Clients

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

7. Enfants / Mineurs :

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement. Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

8. Pourboires / Caisses de bord :

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime.

Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, en espèces ou par carte bancaire, et couvre le service à bord.

9. Les types de cabines (sur les croisières)

Les cabines dites « Standard » (ou cabines *intérieures*) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour. Les cabines avec hublot (ou cabines *extérieures* dites sabord) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles sont souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles. Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Par ailleurs, pour une classification équivalente en termes d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

III. CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX LOCATIONS DE VÉHICULE

1. Prise en charge du véhicule de location sans chauffeur :

Lors de la prise en charge du véhicule de location sans chauffeur, le conducteur principal du véhicule doit toujours être en mesure de présenter sa carte bancaire de crédit (et non de débit) qui doit impérativement être celle utilisée lors du paiement du séjour et nom du voyageur principal qui est par défaut le conducteur désigné, le bon d'échange matérialisant la réservation effectuée et son permis de conduire.

Nous attirons votre attention sur le fait que le loueur pourra vous demander, à titre de garantie, de prendre une empreinte de votre carte bancaire avant la prise de possession du véhicule.

Dans certains cas, une caution pourra même être demandée au moment de la prise en charge du véhicule réservé. Nous vous conseillons de vérifier que le plafond de dépense autorisé par votre banque vous permettra d'effectuer cette transaction.

Nous vous conseillons, lors de la prise en charge du véhicule, d'en faire une inspection minutieuse. De noter les plus petites traces de chocs sur la carrosserie d'impacts sur le parebrise, la présence et l'usure de la roue de secours. L'absence des certains accessoires (allume-cigare par exemple.) Vérifier sur la jauge de carburant si le plein du véhicule a été effectué. Faire porter ces éventuelles anomalies sur le contrat de vente par le collaborateur du loueur de voitures.

2. Frais supplémentaires inhérents aux locations de voiture sans chauffeur :

Sauf mention particulière clairement établie, le prix de la location de voiture n'inclut pas les assurances complémentaires, certains équipements optionnels, les frais de conducteur additionnel et de jeune conducteur. Le kilométrage supplémentaire au forfait prévu lorsque celui-ci est limité.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Même lorsqu'une assurance obligatoire est comprise dans le prix de la location de voiture, un montant excédentaire pourra être appliqué en cas de vol ou de dommage sur le véhicule de location. Ce montant est variable en fonction des loueurs, du pays de location et du type de véhicule loué.

Le Client est seul responsable de sa propre décision de souscrire ou non à une assurance optionnelle. L'Agence ne pourra être tenue responsable de l'existence de frais supplémentaires en cas de dommages et/ou pour la souscription à ces assurances optionnelles.

Pour les locations de véhicules effectuées dans certains pays et notamment aux États-Unis, certains loueurs peuvent facturer automatiquement un plein d'essence à la restitution du véhicule.

De plus, certains loueurs facturent des frais supplémentaires en cas d'utilisation de pneus neige, de galeries, de GPS, etc.

En général, le véhicule loué devra être restitué dans l'agence de location de voiture choisie lors de la commande.

Si tel n'était pas le cas, le loueur serait en droit de facturer des frais d'abandon.
Les sièges pour enfant sont disponibles sur demande, selon la disponibilité de l'agence de départ.

3. Age requis pour louer un véhicule sans chauffeur :

L'âge requis pour conduire un véhicule de location sans chauffeur est variable selon les pays et/ou les loueurs. Il est établi en général entre 21 et 65 ans.
Des frais peuvent aussi être appliqués en présence de conducteurs âgés de moins de 25 ans.

4. Permis de conduire requis pour louer un véhicule sans chauffeur :

Tous les conducteurs d'un véhicule de location sans chauffeur doivent être en mesure de présenter un permis de conduire valide pour la catégorie de véhicule loué.

Sauf avis contraire, le permis de conduire doit être obtenu depuis au moins trois ans.

Dans certaines circonstances un permis de conduire international peut être requis pour louer un véhicule sans chauffeur.

5. Conduire un véhicule de location sans chauffeur loué en France hors du territoire national :

Certains loueurs interdisent de sortir un véhicule loué hors du territoire national.

6. Annulation de la location sans chauffeur réservée :

Aucune annulation n'est permise.

IV – CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX LOCATIONS SAISONNIÈRES (sans transport)

Préambule :

Les conditions particulières de vente telles que précisées ci-après complètent ou se substituent aux CPV (I - Forfaits ci-dessus).

1. Informations préalables à la conclusion du contrat :

Préalablement à la conclusion du contrat de vente, vous trouverez sur notre site en ligne ou dans notre brochure toutes les informations concernant les tarifs, les dates des locations programmées. Ainsi que tous les éléments constitutifs du séjour tels que : localisation et situation du logement, niveau de confort,

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

principales caractéristiques, classement selon notre connaissance des biens proposés ainsi que les usages du pays.

L'offre préalable :

L'offre préalable descriptive sera exclusivement faite sur la base de la confirmation/facture qui constitue de ce fait le seul élément contractuel de votre réservation.

2. Prise en charge et départ de la location :

Sauf accord spécial préalable avec le responsable local de l'accueil, les arrivées et les départs doivent obligatoirement se faire aux heures normales d'ouverture des bureaux (en général, l'arrivée se fait en fin d'après-midi et le départ en début de matinée). Il est conseillé d'aviser le responsable de l'accueil des jours et heures approximatives d'arrivée. Cet avis est indispensable au cas où l'occupation n'aurait pas lieu à la date prévue. Les bureaux d'accueil sont généralement ouverts de 10h à 12h et de 15h à 20h. Il appartient au vacancier de se renseigner précisément sur les jours et heures d'ouverture. Au cas où il ne vous serait pas possible d'arriver durant les heures d'ouverture du bureau d'accueil, ni l'agence, ni le responsable local ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables, ni supporter le remboursement de frais d'éventuelles nuitées à l'hôtel.

3. Dépôt de garantie et caution :

Le séjour en location implique le versement, auprès de l'organisme d'accueil, d'une caution dès l'arrivée, remboursée au départ après inventaire ou par courrier sous 4 semaines environ. Le vacancier ne peut exiger que le responsable local procède à l'inventaire en dehors des heures prévues à cet effet. Il appartient au vacancier de se faire rembourser par le responsable local la caution remise à l'arrivée. De la même manière, il appartient au responsable local de se faire couvrir du montant des dégâts locatifs, des frais de ménage, taxes de séjour, et selon le cas de consommations diverses (eau, gaz, électricité...) sans que la responsabilité de l'agence soit engagée et sans que l'agence ait à intervenir. Tout litige à ce sujet devra donc être réglé entre les intéressés.

4. Descriptif des locations programmées :

Le descriptif des studios, appartements, mobil home, ou tout autre type d'hébergement, nous a été communiqué par nos fournisseurs. Il s'efforce d'être le plus précis possible. Néanmoins, il peut y avoir quelques variantes dans la configuration et l'agencement des appartements sur place, par rapport au descriptif qui vous sera communiqué préalablement à la concrétisation de la vente, les conditions de confort et capacité restant bien sûr identiques. En règle générale, un appartement équipé comprend : la fourniture de la vaisselle, d'éléments de base pour préparer une cuisine simple, des couvertures, oreillers et/ou traversins. Tout équipement supplémentaire (machine à laver linge, vaisselle, four, téléphone...) est notifié en brochure et dans le descriptif de l'appartement. La demande d'un lit bébé, d'un téléviseur ou d'un parking ne pourra être satisfaite que dans la limite des stocks disponibles. Le sigle N « handicapés » apposé devant certains hôtels ou résidences suppose une possibilité d'accès spécial pour handicapé. Cependant, il est impératif de le signaler à la réservation afin de faire une demande spéciale auprès du prestataire. En tout état de cause, le descriptif des différents appartements ou chambres d'hôtel ne constitue qu'une indication et de légères différences peuvent apparaître en fonction des locaux loués.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

5. L'animation

L'animation désigne des prestations annexes, non comprises dans le prix de l'hébergement, dont peuvent bénéficier les vacanciers. Ces prestations (gratuites ou payantes) sont clairement définies en brochure. Elles ne constituent, en aucun cas, un caractère obligatoire.

6. Sécurité durant le séjour :

Concernant les locations avec piscine (privée ou collective), l'accès à la piscine est strictement interdit aux enfants de moins de 6 ans non accompagnés par un adulte.

Concernant les locations équipées de lits superposés, le couchage en hauteur ne convient pas à des enfants de moins de 6 ans (Décret n°95949 du 25/08/1995).

7. Durée du séjour :

La durée minimale de location est en général de 7 nuits, l'arrivée et le départ s'effectuant d'une manière générale le samedi. Des exceptions sont toutefois possibles en dehors des périodes de hautes saisons et peuvent faire l'objet d'une demande spéciale auprès de notre réservation

8. Les prix :

Les prix mentionnés sont calculés soit par personne, soit par hébergement.

En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, **les prix des offres ne comprennent pas les éléments suivants :**

Les frais de réservation ; ces frais étant précisés avant la confirmation de la vente

Les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi et étant précisés sur le Site avant la confirmation de la commande) ;

Les visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : coût des documents d'identité, vaccinations, traitements médicaux, etc. ;

Le cautionnement demandé par le propriétaire ou son représentant ;

Les repas ;

Les frais de parking ou de garage éventuels ;

Les assurances dont le prix est précisé sur nos brochures ou le site Internet avant la confirmation de la commande ;

Les taxes de séjour ;

Les frais de communication ;

Les activités payantes ;

Les dépenses d'ordre personnel ;

Les pourboires éventuels ;

Les détériorations ou dommages constatés par le propriétaire ou le gestionnaire de la location.

9. Location spéciale hors programmation :

Dans le cas d'une location hors programmation, « *sur demande* », un numéro de carte bancaire sera exigé en garantie. Dans la mesure où cette réservation sera confirmée en cas de disponibilité une confirmation de réservation/facture vous sera dès lors adressée. Ce document comprend le descriptif de la location, la confirmation la réservation demandée, ainsi que la facture concernant cette prestation. Votre réservation a de ce fait valeur de commande et vous engage de manière définitive à notre égard sous la seule réserve de notre confirmation de la disponibilité du séjour commandé par vos soins.

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

10. Barème des frais :

Cession de contrat :

Période de cession	Frais
Jusqu'à 30 jours avant le départ	25 €
De 29 à 5 jours avant le départ	50 €
De 14 à 7 jours avant le départ	155 €

Modification :

Période de modification	Frais
Plus de 61 jours avant le début du séjour	25€
Entre le 60ème et le 31ème jour du début du séjour	50€
Entre le 30ème et le 21ème jour avant le début du séjour	25%
Entre le 20ème et le 8ème jour avant le début du séjour	50%
Après le 8ème jour avant la date du séjour	100%

Annulation :

Période d'annulation	Frais
Plus de 61 jours avant le début du séjour	50€
Entre le 60ème et le 31ème jour du début du séjour	30%
Entre le 30ème et le 21ème jour avant le début du séjour	50%
Entre le 20ème et le 8ème jour avant le début du séjour	80%
Après le 8ème jour ou en cas de non présentation	100%

11. Restauration : Elle dépend de la formule choisie telle que précisée dans votre contrat de vente.

La demi-pension comprend : L'hébergement, les petits déjeuners et dîners en général sans les boissons.

La pension complète comprend : L'hébergement, les petits déjeuners, les déjeuners et dîners, sans les boissons.

Lorsque l'eau est incluse aux repas, il s'agit souvent d'eau filtrée ou non proposée en carafe et non d'eau minérale capsulée. L'achat de bouteilles capsulées lors des repas est toujours à la charge du client.

Par ailleurs, toutes les consommations qui ne sont pas expressément comprises dans le plan de repas contracté restent à la charge du Client. Elles seront à régler localement avant le départ de l'établissement.

L'AGENCE © 2024

Copyright © [Agence] 2024

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

Votre Agence vous informe : voici le résumé des droits essentiels du Voyageur dans le cadre du voyage à forfait, selon le standard obligatoire qui lui sera remis ou adressé par mail avant la conclusion du contrat, avec l'offre préalable.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. **L'entreprise X/ les entreprises XY** sera/seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, **l'entreprise X/les entreprises XY** dispose/disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le

LE JURIDIQUE TOURISME * AERIEN

professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. XY a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de YZ [l'organisme chargé de la protection contre l'insolvabilité, par exemple un fonds de garantie ou une compagnie d'assurance]. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (coordonnées du point de contact, y compris son nom, son adresse géographique, son adresse électronique et son numéro de téléphone) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de XY.

www.eur-lex.europa.eu
