

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.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 8 jours à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants 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° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11

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

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

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

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

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

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

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

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

#### Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, ou la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des

conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

En applications des Art R211-5 et R211-6 des conditions générales de vente, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à l'information préalable. Ces modifications seront communiquées au consommateur dès connaissance et au plus tard 21 jours avant le départ.

### CONDITIONS PARTICULIERES

**HEBERGEMENT :** Conformément à la législation en vigueur, la catégorie des hôtels et paquebots indiqués sont selon les normes de classement du pays d'immatriculation. Il ne pourra être dû d'indemnité du fait d'une comparaison quelconque.

**CHAMBRE/CABINE INDIVIDUELLE :** Le supplément demandé pour obtenir une chambre occupée par une seule personne ne présume pas d'un confort supérieur. En conséquence, si au cours de votre voyage vous ne l'obtenez pas, malgré la confirmation de l'hôtelier, vous en serez remboursé au prorata du nombre de nuitées non fournies sans aucune autre indemnité.

**CHAMBRE/CABINE A PARTAGER :** L'inscription en chambre triple et quadruple est acceptée, sous réserve de possibilité et sauf indication contraire, cette situation ne présume pas d'une réduction. Il faut savoir que la chambre sera souvent une chambre double, dans laquelle l'hôtelier aura rajouté un ou deux lits(s) au détriment de l'espace et ne sont pas toujours disponible sur l'ensemble d'un circuit. La 3<sup>ème</sup> personne sera alors en chambre individuelle et devra en acquiescer le supplément.

**TRANSFERTS-CIRCUIT-EXCURSIONS :** Nous ne pouvons intervenir dans le placement dans l'autocar, s'agissant de regroupement avec d'autres personnes, nous comptons sur la courtoisie et la bienséance de chacun pour appliquer un changement de place chaque jour, afin que tous aient les mêmes chances des places avant.

**POURBOIRES :** Conducteur(s), Guide(s) et accompagnateur (s), sauf lors de croisières, le pourboire n'a aucun caractère obligatoire, mais la coutume et la courtoisie pour un service rendu, fait qu'il est fortement apprécié. A titre d'informations cette récompense s'évalue à 1 € par personne et par jour pour les conducteurs et accompagnateurs (2 € pour les guides). Nous vous laissons néanmoins l'apprécier si vous jugez utile de le(s) récompenser.

**BAGAGES :** Seuls les bagages en soute sont assurés par le transporteur, ils sont autorisés pour une dimension normale d'un bagage par personne d'environ 20kg. Nous ne pouvons être tenus responsables, des bagages et effets personnels laissés dans l'habitacle, qui voyagent sous la responsabilité de son propriétaire.

Nous rappelons également que nous ne pouvons être tenu responsable de tous problèmes liés aux bagages (perte, vol, détériorations), du fait d'un ennui médical, accident ou incident causé par la personne elle-même, etc...

**FORMALITES ADMINISTRATIVES :** si se déplacer dans l'espace Schengen permet la libre circulation des biens et des personnes dans la majorité des pays de l'U.E., ainsi qu'en Suisse, Islande, Liechtenstein et Norvège, vous devez néanmoins pouvoir justifier de votre identité à tout moment, notamment lors d'un contrôle de police.

Aussi, même lorsque vous voyagez en France, si vous le pouvez, ayez toujours sur vous vos papiers d'identité. Sont considérés comme pièce d'identité la Carte Nationale d'Identité(1) ou le Passeport, et doivent être en cours de validité. Si vous êtes ressortissant étranger hors UE/EEE rapprochez-vous de votre autorité consulaire ou de votre Ambassade pour connaître les formalités nécessaires à réaliser le voyage.

Les Etats membres de l'UE qui ne sont pas encore dans l'espace Schengen (Irlande, Royaume-Uni, Bulgarie, Chypre, Croatie, Roumanie et Dom/Tom).

(1) Depuis le 1er janvier 2014, les cartes nationales d'identité sécurisées délivrées à des majeurs entre le 2 janvier 2004 et le 31 décembre 2013 auront automatiquement une durée de validité étendue de 5 ans (soit 15 ans), sans modification matérielle du titre, elle ne nécessite donc aucune démarche. <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/infos-pratiques-20973/preparer-son-depart-20975/formalites-administratives/>

**Attention :** certains pays n'acceptent pas cette étendue de 5 ans et se réfère aux seules dates indiquées sur le document. Mieux vaut se renseigner avant ou faire refaire sa carte, ou si vous en avez un prendre le passeport

#### SITUATIONS PARTICULIERES :

1- Nous nous réservons le droit de refuser le départ ou de refouler au cours du voyage, tout client dont le comportement ou la tenue risquerait de compromettre le bon déroulement du voyage, sans pour autant être redevables d'un quelconque remboursement.

2- Les personnes non autonomes sont acceptées qu'accompagnées d'un adulte responsable. En aucun cas, leur prise en charge n'est assurée par nos préposés de droit ou de fait ou les adhérents au voyage. Elles pourront être refoulées au moment du départ si ces dispositions ne sont pas respectées entraînant obligatoirement les 100 % de frais d'annulation, et ne pourront prétendre à aucun remboursement.

**SERVICE APRES VENTE :** Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès du prestataire. Toute réclamation doit nous être adressée, par lettre recommandée avec avis de réception, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

Nous rappelons néanmoins, qu'en cas de circonstances exceptionnelles, de conditions locales, d'événements dus à un cas de force majeure, indépendantes de notre volonté, nous prendrons l'initiative, de modifier les itinéraires et l'ordonnance de nos programmes, sans que cela nuise à l'intérêt général du voyage.

#### INFORMATIONS GOUVERNEMENTALES :

Reportez-vous au site du ministère des affaires étrangères » : <http://www.diplomatie.gouv.fr>, rubrique « conseils aux voyageurs » et informations divers <http://www.nouvellevague-loisirs-et-voyages.fr/infos-divers/>

Photos : les photos présentées dans nos programmes ne peuvent être contractuelles.