

Conditions générales de vente

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont celles du décret n° 94.490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Art.95 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art.96 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les repas fournis ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaire à accomplir 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 100 du présent décret ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après ;

12. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art.97 - 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 quels éléments.

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

Art.98 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des règlements ou des usages du pays d'accueil ;
5. Le nombre de repas fournis ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes différentes 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 ; en tout état de cause, 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 ne peut saisir le vendeur d'un réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur 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 de 7° article 96 ci-dessus ;

14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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

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

Art.99 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art.100 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du 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.

Art.101 - Lorsque avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis et après avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et 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.

Art.102 - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur, sans 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.

Art.103 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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 en 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 les conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Conditions particulières de vente

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE (s'appliquant aux voyages organisés par VOYAGES COMBEDOUZOU (effectués par les autocars Combedouzou), autres voyages voir conditions particulières du Tour Opérateur concerné.

Inscription

Les places dans l'autocar sont attribuées par ordre d'inscription. L'inscription sera définitive après le versement d'un acompte par personne (voir le montant selon le voyage sur bon de réservation ci joint). Le solde devra être réglé au plus tard 30 jours avant le départ. En cas d'inscription moins de 30 jours avant le départ, règlement total du voyage. Horaires et informations sur le départ vous seront communiqués une semaine avant le départ par courrier.

Annulation du voyage (sans assurance)

Survenant plus de 30 jours avant le départ : 30 € de frais personne (non remboursable par assurance) ; entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % de retenue sur le montant total du voyage ; entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % de retenue sur le montant total du voyage ; entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % de retenue à payer sur le montant total du voyage ; à moins de 2 jours avant le départ, aucun remboursement. Si un voyageur quitte un circuit en cours de route, pour quelque raison que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti.

Annulation du fait de l'organisateur

Le voyage peut être annulé si un nombre minimal de 20 personnes n'est pas atteint 21 jours avant le départ. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, pour des raisons liées à la sécurité des voyageurs, et ce quel que soit le délai.

Composition et révision des prix

En fonction d'une fluctuation trop importante des taux de change, nous nous réservons le droit de pratiquer un réajustement plus ou moins des prestations, avec préavis de trente jours (sauf cas de dévaluation officielle). Lors de circonstances exceptionnelles nous nous réservons le droit de modifier les itinéraires des programmes, à la libre appréciation du conducteur responsable du circuit.

Logement

Tous nos prix sont calculés sur la base de 2 personnes par chambre. Les chambres individuelles (voir supplément selon programme) sont souvent en nombre limité, avec un confort et une situation pas toujours équivalente à une chambre double. Le supplément chambre individuelle pourra être demandé avant le départ au voyageur seul qui souhaite une chambre à partager et pour lequel

nous n'avons pu satisfaire la demande. La plupart des chambres triples sont des chambres doubles plus un lit d'appoint, pas d'indemnité en cas de mécontentement.

Assurances

Notre responsabilité civile professionnelle est garantie par Azur assurances contrat n° 22061734ZV. Pour tous nos voyages de la brochure vendus à la place, une assurance assistance rapatriement est souscrite (généralement auprès de Fidelia assistance contrat n° 1230351 ou autre selon le cas (incluse dans le prix du voyage). Les frais médicaux ne seront pas pris en charge par notre assurance assistance rapatriement. Ils sont pris en charge par votre assurance maladie. Pour chacun de vos voyages, munissez vous de l'imprimé E111, à demander auprès de votre caisse. (La Carte Européenne de santé remplace au fur et à mesure l'imprimé E111 valable 1 an), conditions d'assurances jointes au contrat de voyage.

Bagages

Nos prix ne comprennent pas la garantie assurance annulation, la garantie vol, la détérioration et destruction de bagages. Nous ne sommes en aucun cas responsables de vos effets personnels (appareil photo, caméscope, vêtements, bagages à main, bagages de soute, souvenirs...) laissés dans l'autocar.

Nous acceptons de transporter vos bagages dans la limite de la place disponible dans les soutes sans engager notre responsabilité. Il nous est impossible de désorganiser la suite du déroulement d'un programme de voyage à la suite d'une perte, oubli de bagage ou autre, lors d'une étape précédente ; chaque client a l'entière responsabilité de ses bagages. Notre responsabilité civile pour les bagages est plafonnée 1000 € par personne.

Formalités

Carte nationale d'identité de moins de 10 ans ou passeport valable 6 mois après le retour. Les non ressortissants français doivent consulter les autorités compétentes (consulats, ambassades...). Il appartient au client de vérifier la validité de ses papiers.

Modification

Nous nous réservons le droit d'apporter des modifications éventuelles à certains programmes pour un voyage plus agréable.

Taxes obligatoires

Concernant les voyages en avion les taxes d'aéroport sont en supplément au prix de base du voyage. Toutes autres taxes (douanes, ports, aéroport autre, séjour...) demandées par les autorités nationales du pays visité devront être réglées sur place individuellement.