

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

ARTICLE PREMIER - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales et particulières de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve à tout inscription à un séjour ou à une sortie (« Les Services ») proposés ou organisés à la demande par la société VOYAGES GAL (« Le Prestataire ») aux clients non professionnels (« Les Clients ou le Client »).

VOYAGES GAL propose à ses Clients :

- des « Voyages Individuels » qui peuvent être soit des voyages (« Voyages ») soit des sorties (« Voyage A la Place Journée), que VOYAGES GAL préorganise ;
- des « Voyages de Groupe » qu'elle organise à la demande d'un Groupe préconstitué d'un minimum de 20 personnes (« Le Groupe »). Lorsque le Client est un « Groupe », VOYAGES GAL aura pour seul interlocuteur le membre du Groupe désigné comme représentant celui-ci (« Le Responsable du Groupe »).

Les caractéristiques principales des prestations sont présentées sur les documents commerciaux de VOYAGES GAL.

Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute inscription. Le choix et l'achat d'un séjour ou d'une sortie est de la seule responsabilité du Client.

Dans le cadre des Bons Cadeaux que propose VOYAGES GAL et pour l'application des présentes conditions de vente, il est précisé que le Client s'entend de la personne dont le nom figure sur le bon et qui participe au voyage ou au séjour, indépendamment de l'auteur du ou des paiements.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des voyages ou sur Internet.

Ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client préalablement à toute inscription et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire. Toute inscription à un voyage ou à un séjour par le Client implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales et particulières de vente dont il déclare avoir pris connaissance.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de l'inscription.

Les coordonnées du Prestataire sont les suivantes :

VOYAGES GAL, SAS au capital de 80.000 Euros dont le siège est à PERS JUSSY (74930) – 45 impasse des Contamines – ZA Les Contamines

Immatriculée au RCS de THONON LES BAINS sous le numéro SIREN 402 582 977,

Certificat d'immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : IMO74100170

Garantie financière par la Banque Populaire des Alpes

Responsabilité civile par Bourille Assurances Generali

ARTICLE 2 – Inscriptions

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après :

Pour les « Voyages Individuels » :

- inscription et versement par le Client de l'acompte visé à l'article 4 ci-dessous,
 - confirmation de l'acceptation de la commande par Voyages GAL,
 - encaissement par VOYAGES GAL de l'intégralité de l'acompte dû conformément à l'article 4 ci-dessous,
 - et sous réserve des places disponibles.
- Pour les « Voyages de Groupe » :
- pour des services donnant lieu à l'établissement d'un devis et/ou proposition préalable :
 - o établissement de ce devis par Voyages GAL. A cet égard, le Client s'engage à communiquer au prestataire le maximum de précisions dès la première demande de devis.
 - o signature du devis et/ou de la proposition et des autres modalités éventuelles du voyage par le Client, valant acceptation de celui-ci et/ou celle-ci,
 - confirmation de l'acceptation de la commande par Voyages GAL,
 - encaissement par VOYAGES GAL de l'intégralité de l'acompte dû conformément à l'article 4 ci-dessous,
 - et sous réserve des places disponibles.

Conformément aux dispositions des articles L121-16-11 et L 121-21-8 du Code de la Consommation, le Client ne dispose d'aucune faculté de rétraction.

ARTICLE 3 - TARIFS

3.1 - Les Services proposés sont fournis selon le devis établi par VOYAGES GAL, lors de l'enregistrement de la commande ou selon les indications figurant sur les documents commerciaux de VOYAGES GAL. Les prix sont exprimés en Euros et TTC. Ils incluent un ensemble de prestations décrites dans les documents commerciaux de VOYAGES GAL.

La durée indiquée des voyages est basée sur un certain nombre de nuitées et ne correspond pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par un prestataire tiers la première et la dernière journée se trouvent écourtées, aucun remboursement ne pourra avoir lieu.

Nos prix ne comprennent pas :

- les dépenses à caractère personnel,
- les excursions en option,
- toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont VOYAGES GAL ne peut être tenu pour responsable,
- les plats et boissons hors menu convenu avec le prestataire extérieur,
- les cautions et dépôts de garantie qui pourraient être demandés au Client par un prestataire extérieur,
- les autres exclusions figurant dans le devis.

3.2 - Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, telle qu'indiquée sur les documents commerciaux de VOYAGES GAL, celui-ci se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

Toutefois, les prix sont modifiables à tout moment pour tenir compte :

- des variations des taux de change,
- des variations du coût des transports liées notamment au coût des carburants,
- des variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies.

Pour les clients déjà inscrits, cette variation ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ.

3.3 – En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même numéro de dossier, le prix par client est différent selon le nombre de personnes

inscrites sur le dossier. En conséquence, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs clients, le prix des prestations pour les clients restant inscrits pourra lui-même être différent du prix initial. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus aux présentes.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

Pour toute inscription, un acompte correspondant à 30 % du prix total du voyage ou de la sortie est demandé lors de la validation de l'inscription par le Client.

Le solde du prix est payable au comptant, au plus tard 30 jours avant la date de départ.

Ces sommes seront encaissées par VOYAGES GAL avant la date du départ.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant de la prestation souscrite par le Client auprès de VOYAGES GAL.

L'acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. En cas d'annulation de son inscription par le Client après son acceptation par VOYAGES GAL, pour quelque raison que ce soit hormis la force majeure, l'acompte versé à la commande, tel que défini ci-dessus sera de plein droit acquis à VOYAGES GAL et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement, sans préjudice des dispositions ci-dessus relatives à l'annulation d'un voyage.

VOYAGES GAL ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si le prix ne lui a pas été préalablement réglé en totalité dans les conditions et ci-dessus indiquées. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré, même sans relance de la part de VOYAGES GAL, comme une annulation du fait du client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus ci-après.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif, par VOYAGES GAL, des sommes dues.

ARTICLE 5 – Annulation – modification du voyage

5.1 – Annulation par VOYAGES GAL

En cas d'insuffisance de participants, VOYAGES GAL se réserve le droit de pouvoir annuler le voyage au plus tard 21 jours avant la date prévue pour le départ. Les sommes versées par le Client lui seront alors soit restituées au plus tard dans les quatorze jours qui suivent l'annulation du contrat à l'exclusion de toute indemnisation, soit reportées sur un autre voyage de notre brochure avec une remise commerciale de 3% (sur le forfait de base). Par exception, les voyages à la journée pourront être annulés jusqu'à 10 jours avant la date prévue pour le départ.

Pour toute autre cause, VOYAGES GAL se réserve de pouvoir annuler le voyage au plus tard 48 heures avant la date prévue pour le départ.

5.2 – Annulation par le Client

5.2.1 : Voyages et séjours

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer VOYAGES GAL, par lettre recommandée AR. La date d'annulation correspondra à la date d'envoi de cette lettre.

Les retenues appliquées en cas d'annulation seront les suivantes :

- + de 30 jours avant le départ : seuls les frais pour constitution de dossier de 20 € par personne seront retenus,
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total des prestations,
- entre 20 et 08 jours avant le départ : 50 % du montant total des prestations,
- entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant total des prestations,
- moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations,
- 100 % du prix des billets d'avion dès leur émission et quelle que soit la date d'annulation.

Dans tous les cas, les primes d'assurance ne seront pas remboursables.

Lorsque des compagnies aériennes, des hôteliers ou des prestataires locaux imposent des frais d'annulation ou de modification supérieurs à ceux résultant des présentes, ces frais sont applicables au Client.

Les frais extérieurs au voyage et engagés par le Client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement.

L'annulation par le Voyageur d'un ou plusieurs participants inscrits sur un même dossier pourra, au surplus, entraîner un réajustement tarifaire (ex. : supplément chambre individuelle)

5.2.2 : Sorties en journée avec prestations

Lorsqu'un voyageur annule sa participation :

- + de 8 jours avant le départ, remboursement du voyage ou report de la somme sur un autre voyage de la brochure après déduction des frais de dossiers de 10 €
- à moins de 8 jours du départ, aucun remboursement ne sera effectué quel que soit le motif d'annulation.

Dans le cas d'une sortie comportant des prestations telles que : spectacles, train, croisière, entrées aux parcs d'attraction..., des frais d'annulation correspondant au montant des prestations déjà versées seront retenus quelle que soit la date d'annulation.

5.2.3 : Sorties en journée sans prestations :

- + de 4 jours avant le départ remboursement du voyage ou report de la somme sur un autre voyage de la brochure après déduction des frais de dossiers de 10 €
- à moins de 4 jours du départ aucun remboursement ne sera effectué, la somme versée sera mise en avoir sur le compte client.

5.3 – Assurances

Une assurance rapatriement est incluse dans toutes nos sorties à la journée,

Nous incluons également systématiquement dans tous nos voyages une Assurance Multirisques couvrant l'annulation toutes causes justifiées, la garantie bagages, la garantie assistance/rapatriement, la garantie interruption de séjour et activité (tableau des garanties, nous consulter).

Toute annulation pour toutes causes justifiables devra nous être signalée dans les 48 heures suivant la survenance de la cause et fera l'objet d'une constitution de dossier.

L'acceptation de la prise en charge est soumise à la SEULE décision de l'assureur.

Le montant de la prime d'assurance n'est jamais remboursable et sera déduit du règlement effectué par l'assurance.

5.4 – Modification du contrat

5.4.1 – Par le Client :

Si le Client souhaite modifier un élément essentiel de la réservation, il en informe VOYAGES GAL par lettre recommandée AR dans les meilleurs délais. Dans la limite de ses possibilités, VOYAGES GAL pourra proposer au Client une nouvelle prestation. En cas

d'impossibilité pour VOYAGES GAL de proposer une nouvelle prestation ou en cas de refus de la nouvelle proposition par le Client, la modification sera considérée comme une annulation du fait du Client et sera traitée comme indiqué ci-dessus.

Un élément essentiel de la réservation s'entend notamment du lieu du voyage ou de la sortie, de sa durée, de la date de départ, de l'itinéraire, des prestations, du nombre de participants s'agissant d'un « Groupe », ...

Lorsque le Client est un « Groupe », l'effectif annoncé dans l'inscription ou la demande de devis est le seul sur lequel s'engage VOYAGES GAL. Toute addition individuelle devra faire l'objet d'une demande écrite du Client à laquelle VOYAGES GAL répondra par écrit dans les meilleurs délais.

Toute modification de prestation aérienne ou toute demande de modification du nom d'un client ou d'une partie de l'orthographe de son nom après émission du billet, sera considérée comme une annulation de la part du client. Il pourra en conséquence être perçu les frais d'annulation visés ci-dessus.

En dehors des prestations aériennes, toute modification de nom est considérée comme une cession de contrat avec les conséquences ci-dessus.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du Client et pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement, à l'exception de celui qui pourrait être prévu par l'assurance éventuellement souscrite par le Client.

Les prestations volontairement modifiées par le Client sur place ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations initialement prévues.

5.4.2 – Par VOYAGES GAL :

Des éléments nouveaux intervenant entre la rédaction des programmes de voyages ou sortie et le départ peuvent amener VOYAGES GAL à apporter des modifications dans le but de garantir au Client le meilleur service possible. Aussi VOYAGES GAL se réserve le droit :

- de modifier ou organiser le préacheminement,
- de modifier les itinéraires, horaires et ordre des excursions,
- de substituer un moyen de transport par un autre,
- de remplacer un hôtel par un établissement équivalent,
- de supprimer un élément du programme moyennant, comme seule indemnité, le remboursement des services spécifiques payants initialement prévus et dont le Client aurait été privé.

Les prestations vendues par VOYAGES GAL et incluses dans le forfait de voyages qui seraient non utilisées sur place, ne donneront lieu à aucun remboursement.

ARTICLE 6 - Responsabilité de VOYAGES GAL – Obligations du Client – Garantie

6.1 - La responsabilité de VOYAGES GAL est limitée à ses seules prestations. En aucun cas, elle ne pourra être tenue pour responsable de quelque manquement que ce soit de la part d'un prestataire extérieur.

La garantie de VOYAGES GAL est limitée au remboursement des Services effectivement payés par le Client et VOYAGES GAL ne pourra être considérée comme responsable ni défaillante pour tout retard, modification ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.

Les Services sont conformes à la réglementation en vigueur en France.

La responsabilité de VOYAGES GAL ne saurait être engagée en cas de non-respect de la législation du pays dans lequel les Services sont fournis.

VOYAGES GAL ne pourra être tenu responsable de la qualité des achats personnels effectués par le Client au cours du voyage.

Le Prestataire ne pourra pas non plus être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- perte ou vol de documents de voyage,
- perte ou vol des effets personnels du Client,
- défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription,
- incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger au Prestataire. Les éventuels retard ou modifications qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation. Les éventuels frais additionnels qui en découleraient resteront à la charge du Client.

Les prestations qui seraient non utilisées sur place par le Client ne donneront lieu à aucun remboursement.

6.2 - Il est de la responsabilité du Client de respecter toutes les règles, consignes de sécurité et législations du lieu de son séjour. Il ne doit pas avoir un comportement susceptible de nuire aux biens ou aux personnes.

Il lui appartient également de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut, le Client supportera seul tous les frais consécutifs à son comportement. Notamment, VOYAGES GAL se réserve expressément le droit de recouvrer auprès de ce Client l'ensemble des indemnisations qu'elle pourrait être amenée à verser à un prestataire extérieur du fait du comportement du Client.

Si le comportement d'un client est considéré comme dangereux ou pouvant nuire à autrui, VOYAGES GAL se réserve de mettre fin au séjour en tout lieu et à tout moment ou de l'annuler. Dans cette hypothèse, VOYAGES GAL ne sera plus responsable du séjour et ne sera plus dans l'obligation de procéder à quelque remboursement que ce soit ou de couvrir quelque dépense que ce soit.

Dans le cas d'un groupe composé de mineurs, le client garantit qu'un(des) d'adulte(s) responsable(s) sera(ont) présent(s) en permanence afin de veiller au bon comportement des participants, en nombre suffisant pour se conformer aux dispositions légales applicables en la matière et au moins un adulte responsable pour 8 enfants de moins de 6 ans et/ou un adulte responsable pour 12 enfants de plus de 6 ans. Sauf accord contraire, les mineurs sont sous la responsabilité unique, complète et exclusive de leurs parents ou accompagnateurs durant toute la durée du voyage ou de la sortie.

6.3 - Afin de faire valoir ses droits, le Client devra informer VOYAGES GAL, par lettre recommandée avec accusé de réception, de l'existence des vices ou défauts de conformité dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Le Client devra faire constater sur place le non-respect des prestations prévues et joindre ces justificatifs à sa réclamation. A défaut, la réclamation ne sera pas prise en compte.

VOYAGES GAL déterminera les responsabilités éventuelles et, le cas échéant, les réparations envisageables.

La réponse de VOYAGES GAL peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires de services concernés.

Si elle s'estime responsable, VOYAGES GAL rembourse les Services qu'elle jugera déficieux dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours suivant la constatation par VOYAGES GAL du défaut ou du vice.

Le remboursement s'effectuera par crédit sur le compte bancaire du Client ou par chèque bancaire adressé au Client.

ARTICLE 7 – Cession de contrat

Le Client a la possibilité de céder son inscription à une autre personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Dans ce cas, le cédant doit prévenir VOYAGES GAL de la cession de contrat par lettre recommandée AR au plus tard 10 jours avant le début du voyage, en précisant les noms, prénom et adresse du cessionnaire. Le cédant devra transmettre à VOYAGES GAL, un engagement du cessionnaire par lequel il s'inscrit au voyage et accepte les conditions de vente de VOYAGES GAL.

Cette cession de contrat ne sera effective qu'après l'établissement par VOYAGES GAL d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du cessionnaire.

Lorsque des prestataires extérieurs, quels qu'ils soient, imposent des frais pour tenir compte de cette cession de contrat par le Client, ces frais sont intégralement applicables au Client et à sa charge.

Cédant et cessionnaire du contrat restent solidairement responsables vis-à-vis de VOYAGES GAL, du paiement desdits frais.

ARTICLE 8 – Formalités

Chaque voyageur doit s'assurer, en fonction de sa situation personnelle, être en possession d'un passeport et/ou autre document en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le pays de voyage.

Chaque client devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents exigés par les autorités des pays visités. Le Prestataire fournit au Client, à titre purement indicatif, les informations dont il peut disposer relatives aux formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution de son voyage mais ne sera en aucun cas tenu responsable de leur obtention ou de leur validité.

L'état civil de chaque client inscrit sur le contrat de voyage doit être strictement identique à celui figurant sur sa carte d'identité ou son passeport.

Les enfants mineurs quittant le territoire métropolitain sans leurs parents ou voyageant avec un membre de leur famille ne portant pas le même nom que lui, devront être porteurs d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité et d'une autorisation de sortie du territoire. Les enfants ayant atteint l'âge de 15 ans doivent être munis d'un passeport individuel.

Les ressortissants étrangers doivent se signaler comme tels lors de l'inscription et se conformer à la législation de leur pays d'origine et à celle des pays visités.

Les Clients sont invités à consulter sur le site Internet www.diplomatie.gouv.fr les fiches par pays du ministère des affaires étrangères et leurs recommandations.

ARTICLE 9 – Aptitude au voyage

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages et de l'autonomie physique qu'ils impliquent, VOYAGES GAL se réserve la possibilité de refuser l'inscription de tout voyageur dont l'état physique ou psychique ne semblerait pas compatible avec le type de voyage choisi.

En tout état de cause, il appartient au Client de vérifier sa condition physique avant le départ et de se munir de son traitement habituel.

Les activités ou loisirs qui peuvent être proposés peuvent présenter des risques dont VOYAGES GAL ne pourrait être tenu pour responsable. Les Clients sont invités à se renseigner lors de leur inscription sur la réglementation relative à ces activités, les limitations d'âge ou les conditions requises ainsi que sur leurs capacités physiques à les pratiquer.

En cas de mise à disposition par les hôtels d'équipements tels que piscines, spas, saunas, jacuzzis, salle de jeux ou de sports, le Client doit s'assurer être en condition physique suffisante, avoir pris connaissance des consignes d'utilisation, d'entretien et de sécurité et s'y conformer.

ARTICLE 10 – Bagages

Chaque voyageur reste personnellement responsable de ses bagages durant toute la durée du séjour. VOYAGES GAL n'est, en aucun cas, responsable des objets et valeurs laissés à l'intérieur des autocars, ni des objets personnels oubliés dans les hôtels, restaurants, moyens de transport. Le prestataire ne pourra se charger ni de la recherche ni du retour de ces objets.

ARTICLE 11 – Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis dans aucun des séjours ou voyages organisés par VOYAGES GAL.

ARTICLE 12 – Parking

VOYAGES GAL dispose d'un parking ouvert dans lequel, sous réserve des places disponibles, le Client pourra stationner, aux emplacements réservés à cet effet, son véhicule pendant la durée du voyage ou de la sortie. Ce stationnement se fera aux risques et périls du Client.

VOYAGES GAL ne pourra, en aucun cas, être tenue d'une quelconque obligation de surveillance ou de gardiennage. Sa responsabilité ne pourra dès lors pas être retenue pour des faits quelconques de vol, destruction ou dégradation qui serait causée au véhicule du Client.

ARTICLE 13 – Droit applicable – Langue

Les présentes Conditions Générales de Vente et les opérations qui en découlent entre VOYAGES GAL et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont rédigées en langue française.

Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14 – Litiges

Tous les litiges auxquels les opérations en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre VOYAGES GAL et le client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 534-7) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes. Après avoir saisi le service voyages et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

ARTICLE 15 - Information précontractuelle - Acceptation du client

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à son inscription ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L 111-7 du Code de la consommation, et en particulier :

- les caractéristiques essentielles du Produit ;
- le prix des Produits et des frais annexes (livraison, par exemple) ;
- en l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le Vendeur s'engage à livrer le Produit ;
- les informations relatives à l'identité du Vendeur, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, et à ses activités, si elles ne ressortent pas du contexte ;
- les informations relatives aux garanties légales et contractuelles et à leurs modalités de mise en œuvre ;
- les fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité ;
- la possibilité de recourir à une médiation conventionnelle en cas de litige.

Le fait pour une personne physique (ou morale), de commander une prestation ou de s'inscrire à un voyage emporte adhésion et acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente, ce qui est expressément reconnu par le Client, qui renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui serait inopposable au Vendeur.

Conformément aux dispositions de l'article R 211-12 du Code de Tourisme, sont littéralement reproduits les articles R 211-3 à R 211-11 du même Code :

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, 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.