

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

PREAMBULE- 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 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 »).
- Des « Voyages Individuels » qui peuvent être soit des voyages (« Voyages ») soit des sorties (« Voyage A la Place Journée), que VOYAGES GAL préorganise ;

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

PARTIE 1 : DISPOSITIONS COMMUNES

Les présents articles s'appliquent aussi bien aux voyages individuels qu'aux voyages de groupe.

ARTICLE 1 - TARIFS

1.1 - 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.

Il 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.

1.2 - 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 variation 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.

1.3 – 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 2 –Modification du voyage

2.1 - 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.

Toute modification de prestation 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.

Toute modification de nom est considérée comme une cession de contrat avec les conséquences ci-dessous.

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.

2.2 - 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 3 - Responsabilité de VOYAGES GAL – Obligations du Client – Garantie

3.1 - 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 pour 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.

3.2 - 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.

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.

3.3 - 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 remboursera les Services qu'elle jugera défectueux 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 4 – 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 5– 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 6 – 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 7 – 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 8 – 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 9 – 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 10 - 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 11- 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. L612-1) 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 12 - 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 111-12 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 impossible au Vendeur.

ARTICLE 13 - Cadre réglementaire du transport de voyageurs

Le Transporteur exerce son activité en conformité avec les textes légaux et réglementaires suivants :

- Code des Transports
 - Règlement (CE) n° 1071/2009 (accès à la profession de transporteur routier)
 - Règlement (CE) n° 561/2006 (temps de conduite et de repos)
 - Convention collective applicable au transport routier de voyageurs
- Le Transporteur est titulaire d'une licence de transport délivrée par la DREAL, d'une capacité professionnelle, d'une assurance responsabilité civile et transport de personnes, et respecte les normes en vigueur en matière de sécurité et de formation.

Conformément à la réglementation européenne (Règlement (CE) n° 561/2006) :

- Temps de conduite journalier : limité à 9 heures (exceptionnellement 10 heures deux fois par semaine)
- Temps de conduite hebdomadaire : limité à 56 heures, et 90 heures sur deux semaines consécutives
- Temps de repos journalier : minimum 11 heures consécutives (réductible à 9 heures sous conditions)
- Amplitude journalière maximale : généralement 12 à 14 heures entre la prise et la fin de service (temps de conduite + pauses + attentes)

Ces règles sont impératives et peuvent entraîner des modifications de planning, d'itinéraire ou d'horaires si nécessaire pour rester en conformité légale.

Le Client est informé que tout dépassement ou exigence incompatible avec ces règles pourra entraîner un refus du Transporteur d'effectuer la prestation demandée.

ARTICLE 14- DONNEES PERSONNELLES

VOYAGES GAL collecte et traite des données personnelles, dont elle est responsable pour les finalités suivantes :

- Gestion et proposition de devis pour les Prestations demandées,
- Gestion, suivi et information clients concernant les Prestations souscrites,
- Gestion de l'enquête de satisfaction dans le cadre de la Prestation souscrites adressée au Client
- Gestion de la facturation des prestations souscrites,
- Gestion des réclamations dans le cadre des Prestations souscrites,
- Gestion de la prospection commerciale sur les produits et services analogues (offres de prestation) proposés par VOYAGES GAL,
- Gestion des demandes d'information concernant les Prestations proposées,
- Gestion des éventuels contentieux dans le cadre des Prestations souscrites,
- Réalisation d'analyses statistiques sur les prestations proposées,
- Gestion des demandes d'exercices de droits.

Elles sont destinées aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées de VOYAGES GAL (dont le service client), ainsi que, le cas échéant, à ses sous-traitants dans l'UE auxquelles fait appel VOYAGES GAL dans le cadre de l'exécution du Service (hôtebergeur etc...).

VOYAGES GAL pourra transmettre certaines données relatives au Client et aux Participants à la prestation lorsque cela est nécessaire :
- à ses Partenaires commerciaux intervenant dans le cadre de la prestation proposée notamment dans le cadre des affectations, dans certains lieux d'hébergement et lors de certains transferts.

Dans ce cadre, les partenaires commerciaux agissent en tant que responsables de traitements distincts.

- à ses assureurs exclusivement dans le cas où le client a souscrit pour bénéficier des prestations d'assurance proposées dans le cadre de la prestation.

Dans ce cadre, l'assureur agit en tant que responsable de traitement distinct.

Les données du Client sont conservées pour les durées nécessaires à la gestion administrative et comptable des services souscrits et pour la promotion des services BERTHELET.

Conformément au Règlement Général sur la protection des données 2016/679/UE du 27 avril 2016, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de suppression, et/ou de portabilité de ses données personnelles et de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée. Il peut également s'opposer à des traitements à des fins commerciales. Il peut exercer ses droits ou adresser toute autre question par courrier à Voyages GAL – 45 impasse des Contamines, 74930 Pers Jussy ; par courriel à voyagesgal@voyagesgal.com

PARTIE 2 : SPECIFICITES DES VOYAGES DE GROUPE

ARTICLE 1 – Inscriptions

Pour les « Voyages de Groupe » :

- Pour des services donnant lieu à l'établissement d'un devis et/ou proposition préalable :
 - o Etablissement de ce devis par Voyages GAL. À 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 de l'article L221-28 du Code de la Consommation, le Client ne dispose d'aucune faculté de rétraction.

ARTICLE 2 - Modification du contrat 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. 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.

ARTICLE 3 – Obligations du client

Dans le cas d'un groupe composé de mineurs, le client garantit qu'un(des) 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.

ARTICLE 4 - Conditions de paiement

4-1 - Journées :

Lors de la validation du devis, il est demandé au client le versement d'un acompte forfaitaire d'un montant de 150 €. Le solde du prix est exigible à réception de la facture correspondante et doit être réglé dans un délai maximal de trente (30) jours.

En cas d'annulation de la prestation par le groupe entier plus de trente (30) jours avant la date prévue, l'acompte versé est intégralement restitué au client.

En revanche, toute annulation intervenant moins de trente (30) jours avant la date prévue entraîne la conservation par le prestataire de l'acompte de 150 €, à titre d'indemnité forfaitaire.

4-2- Séjours :

Pour toute réservation de séjour, un acompte correspondant à 30 % du montant total est exigé à la signature du devis. Le paiement du solde doit intervenir au plus tard un (1) mois avant la date de départ.

Il est expressément convenu que les frais engagés auprès des prestataires tiers pour la réalisation de la prestation, et notamment les acomptes non remboursables, seront intégralement refacturés au client. Cette refacturation reste applicable quelle que soit la date ou la cause de l'annulation, y compris en cas de force majeure. L'acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. 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

5-1- Annulation d'un groupe entier pour un séjour

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 :

- Plus de 30 jours avant le départ : l'acompte versé est entièrement remboursé.
- Moins de 30 jours avant le départ : l'acompte versé est conservé par l'entreprise.

Dans tous les cas, les frais déjà engagés auprès des prestataires (notamment acomptes non remboursables) seront refacturés au client, quelle que soit la date ou le motif de l'annulation.

5-2- Annulation d'un participant individuel au sein d'un séjour

Les frais d'annulation individuels retenus s'appliquent comme suit : Plus de 30 jours avant le départ : seuls les frais de constitution de dossier, soit 20 € par personne, sont retenus.

De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant total des prestations. De 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant total des prestations. De 7 à 2 jours avant le départ : 75 % du montant total des prestations.

Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

Les primes d'assurance éventuellement souscrites sont toujours non remboursables.

En cas de diminution du nombre de participants, les conditions ci-dessus s'appliquent individuellement pour chaque participant annulé.

5-3- Modalités de remboursement

Lorsqu'un remboursement d'acompte est dû, celui-ci est effectué par virement bancaire dans un délai maximum de 30 jours suivant la réception de la notification écrite d'annulation.

PARTIE 3 : SPECIFICITES DES VOYAGES INDIVIDUELS

ARTICLE 1 – 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 2 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.

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la Consommation, le Client ne dispose d'aucune faculté de rétraction.

ARTICLE 2 - Conditions de paiement

2-1- Journées :

Pour toute réservation d'une journée, le prix total de la prestation est exigible en totalité au moment de la réservation. Aucun acompte ou paiement différé n'est admis.

2-2- Séjours :

Pour les séjours, un acompte correspondant à 30 % du montant total est dû au moment de la réservation. Le solde doit être intégralement réglé au plus tard trente (30) jours avant la date de départ. En cas de réservation effectuée moins de trente (30) jours avant le départ, le règlement de la totalité du prix du séjour est immédiatement exigible et conditionne la validation définitive de la réservation.

L'acompte ne pourra en aucun cas être qualifié d'arrhes. 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 3 – Annulation

3-1- Annulation par VOYAGES GAL

VOYAGES GAL se réserve le droit d'annuler un voyage dans les conditions suivantes :

- Séjours : annulation possible jusqu'à 21 jours avant la date de départ. - Journées : annulation possible jusqu'à 10 jours avant la date de départ.

En cas d'annulation par VOYAGES GAL, les sommes versées par le client seront :

- soit restituées sous forme d'avoir valable pour un prochain voyage,
- soit remboursées, sur simple demande du client.

3-2- Annulation par le client

3-2-1- Séjours

Pour toute annulation d'un séjour par le client, les frais suivants seront appliqués :

Plus de 30 jours avant le départ : seuls les frais de constitution de dossier, soit 20 € par personne, sont retenus. Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant total des prestations.

Entre 20 et 8 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.

Les primes d'assurance éventuellement souscrites ne sont en aucun cas remboursables.

Toute demande d'annulation doit être formulée par écrit (courrier, courriel ou tout autre support permettant d'en attester la date de réception).

3-2-2- Journées avec prestations

Pour toute annulation d'une journée comprenant des prestations, les conditions suivantes s'appliquent :

- Plus de 10 jours avant la date de départ :
 - remboursement des sommes versées, avec retenue de 20 € de frais de dossier,
 - ou possibilité de report sous forme d'avoir valable pour un prochain voyage.

- Moins de 10 jours avant la date de départ :
 - les sommes versées sont non remboursables,
 - un avoir pourra être émis pour un prochain voyage.

Des frais d'annulation des prestataires peuvent s'ajouter lorsque la journée inclut des activités ou prestations soumises à des conditions spécifiques (ex. : spectacles, trains, croisières, parcs d'attractions, etc.). Ces frais seront alors refacturés au client.

3-2-3- Journées sans prestation

Pour toute annulation d'une journée sans prestation, les conditions suivantes s'appliquent :

- Plus de 4 jours avant la date de départ :
 - remboursement des sommes versées, avec retenue de 20 € de frais de dossier,
 - ou possibilité de report sous forme d'avoir valable pour un prochain voyage.

- Moins de 4 jours avant la date de départ :
 - les sommes versées sont non remboursables,
 - un avoir pourra toutefois être émis pour un prochain voyage.

Article R 211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R 211-5 :
Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R 211-6 :
Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°

Article R 211-7 :
Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le

début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R 211-9 :
Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R 211-10 :
L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R 211-11 :
L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.