

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme Section 2 : contrat de vente de voyages et de séjours

Art. R.211-5 : 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. 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 le présent titre.

Art. R.211-6: 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 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 transport 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 sanitaires 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 maladie.

Art. R.211-7: 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. R.211-8: Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaires 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 utilisés, 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 réglementations 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 afférentes à certains services telles que taxe 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 p.100 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 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 du 7/ de l'article 96 ci-dessus; 14/les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15/les conditions d'annulations 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. R.211-9: 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. R.211-10: Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du 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 afférant; 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.

Art. R.211-11: 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, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, et après en 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. R.211-12: 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. R.211-13: 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.

1/ Réservation et contrat :

Le contrat établi reprendra tous les éléments du voyage: prix, date, prestations. La réservation ne sera effective qu'à réception du double signé par le groupe et accompagné d'un acompte de 30%. Le solde sera réglé un mois avant le départ, sauf cas particulier (collectivités, après services rendus).

2/ Assurances et garanties:

Garantie annulation individuelle

Cette assurance a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement de son voyage. La garantie annulation individuelle est incluse dans nos prix. Toutefois nous pouvons la déduire du prix du voyage (son montant sera indiqué sur les propositions et au contrat).

La garantie s'exerce si l'empêchement de départ est occasionné par:

- une maladie grave, un accident grave,
- le décès de l'assuré, de son conjoint, de leurs ascendants, descendants ou collatéraux,
- en cas de dégâts matériels importants causés par un incendie ou des éléments naturels atteignant l'assuré dans ses biens propres et nécessitant impérativement sa présence. L'assuré ou ses ayants-droits s'engagent à fournir un certificat médical précisant la nature et la gravité de la maladie ou de l'accident, ainsi que des conséquences prévisibles. En cas de décès, le certificat ou la fiche d'état civil.

Le remboursement sera effectué par l'agence Partance sur la base des sommes engagées par l'assuré, déduction faite du montant des frais.

A plus de 100 jours : sans frais, au-delà il sera appliqué une franchise comme suit : 30 € pour les voyages jusqu'à 499 €, 40 € de 500 € à 899 € 50 € de 900 à 1399 € et 60 € à partir de 1400 €.

Si le motif de l'annulation est autre que ceux mentionnés ci-dessus ou si vous n'avez pas souscrit l'assurance, les frais seront les suivants :

- plus de 60 jours avant le départ: montant de la franchise (voir ci-dessus),
- De 60 jours à 30 jours avant le départ: 25% du prix du voyage
- De 29 jours à 8 jours avant le départ: 50 % du prix du voyage
- De 7 jours à 2 jours avant le départ: 75 % du prix du voyage
- Moins de 2 jours et non présentation au départ: 100 % du prix du voyage.

Cette garantie couvre le voyageur. Si du fait de son annulation le groupe est réduit le prix du voyage pour le groupe peut être modifié.(voir article 6), si l'un des participants inscrits en chambre ou cabine double annule, le participant restant devra acquitter le supplément chambre individuelle.

CROISIERES ET LONGS COURRIERS : CONDITIONS SPECIALES NOUS CONSULTER

Bagages

Cette assurance est incluse dans le prix de nos voyages. Elle vous permet d'être remboursé en cas de détérioration ou de perte de vos bagages, jusqu'à concurrence de 762,24 € avec une franchise de 76,22 €.

L'assureur garantit les effets personnels et les bagages portés ou emportés par l'assuré contre les risques de perte ou destruction résultant exclusivement de bris, de vol ou tentative de vol, d'incendie et d'explosion, et ce, pendant toute la durée du voyage garanti.

Les appareils photographiques, caméras et leurs accessoires, les magnétoscopes et les fusils de chasse ne seront indemnisés que dans une limite globale égale à 30% du montant d'assurance fixé aux conditions particulières.

Sont exclus de la garantie: les espèces, billets de banque, timbre-poste, documents, titres, valeurs, bijoux, fourrures, objets en or, argent ou platine, marchandises et véhicules de toute nature, les stylos, lunettes, verres de contact, appareils de prothèse et montres,

-toute perte ou destruction résultant de vol commis dans les tentes, caravanes, véhicules automobiles et sur les terrains de camping.

En cas de sinistre, l'assuré doit faire constater dans les meilleurs délais la nature et le montant des dommages par toute autorité compétente, tout témoin éventuel et par un représentant sur place de l'organisme de voyages, l'hôtelier ou le transporteur.

En cas de vol, la déclaration doit être faite immédiatement au service de police le plus proche. Néanmoins, nous rappelons que le client est seul responsable de ses effets personnels et de ses bagages. Il lui appartient de prendre les dispositions les concernant même pendant la manutention desdits bagages par des chauffeurs, guides ou toutes personnes autorisées, celle-ci devant s'effectuer sous les contrôles du voyageur. Aussi, notre responsabilité ne pourra être engagée pour perte, avarie, vol ou tout événement les concernant.

Assurance responsabilité civile - Garanties responsabilité civile

Dommages corporels: 3 048 980,30 €

Dommages matériels: 76224,51 €

Assistance (Maladie-Accident-Rapatriement)

Cette assurance est incluse mais demeure facultative. Elle couvre les risques suivants : - frais médicaux (USA/Canada à concurrence de 76 224,51 €, autres pays 7 622,45 €),

- rapatriement en cas de maladie grave ou rapatriement du corps en cas de décès,

- responsabilité civile,

- assistance juridique: avance des frais d'avocat 762,24 € par événement,

- avance sur caution pénale à concurrence de 7 622,45 €,

- mise à disposition d'un billet de retour pour un membre de la famille en cas

d'hospitalisation prolongée.

Le détail de l'assurance assistance est disponible sur simple demande à Partance, contrat AXA Assistance 5000005*00.

3/ Responsabilité

Des événements indépendants de notre volonté (circonstances politiques ou sociales, cataclysmes...) peuvent nous amener à modifier un itinéraire afin de préserver le confort et la sécurité des voyageurs. Ces modifications ne peuvent donner lieu au versement d'indemnités. Nous vous rembourserions cependant la différence si les prestations entraînent de ce fait dans une catégorie inférieure ou n'étaient pas remplacées.

Par ailleurs, nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis. Cette décision vous serait communiquée en principe 21 jours avant le départ initialement prévu et impliquerait le remboursement intégral des sommes versées. Nous vous proposerions un choix de voyages équivalents en remplacement.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des changements d'horaires, d'itinéraire ou d'aéroport dus à des événements tels que grèves, incidents techniques, perturbations du trafic aérien, dont l'origine relève de l'autorité des compagnies aériennes. La situation résultant de ces faits ne pourrait entraîner aucune indemnisation de notre part quelles qu'en soient les conséquences. Nous mettrions cependant tout en œuvre afin que nos voyageurs puissent surmonter aisément ces difficultés.

4/ Droits, devoirs et responsabilités des compagnies aériennes

La convention de Montréal du 28 mai 1999 annule et remplace certaines dispositions des accords de Varsovie. A cet effet la communauté européenne a statué dans son Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

Conformément à son obligation d'information l'agence de voyages Partance commercialisant des voyages à forfait incluant du transport aérien tient à la disposition de ses clients l'ensemble des textes en vigueur.

5/ Annulation

En cas d'annulation du voyage par le groupe à moins de 100 jours avant le départ, l'agence Partance sera dans l'obligation de lui réclamer des frais. Ceux-ci sont variables et seront calculés en fonction des acomptes non remboursables versés aux divers prestataires.

6/ Tarifs

Nos prix sont établis sur la base des données économiques en vigueur au 30/05/2011. Nous pouvons donc nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes en cas de changement des tarifs aériens, des parités monétaires, des taxes et redevances afférentes au voyage ou des conditions économiques du pays visité. L'augmentation devra être connue au plus tard 30 jours avant le départ. Nous réservons à nos voyageurs la possibilité d'annuler leur inscription et de bénéficier du remboursement intégral de leur voyage.

En cas de modification du nombre de participants le jour du départ l'agence Partance appliquera le tarif correspondant à la tranche de partants.

7/ Nos prix comprennent :

- Le transport aller et retour
 - les taxes aéroport ou portuaires,
 - L'assistance au départ,
 - Les transferts sur place aller et retour,
 - La pension complète en chambre double avec bain ou douche et wc (sauf mention suivant programme)
 - La boisson (sauf mention suivant programme)
 - L'accompagnement (sauf mention suivant programme)
 - Les assurances responsabilité civile, bagages
 - L'assurance assistance – rapatriement (AXA Assistance 5000005*00)
 - La garantie annulation (3 % du voyage) ; elle demeure néanmoins facultative,
 - une gratuité par groupe à partir de 20 personnes,
 - Les visites prévues aux programmes pour les circuits
- EN SUS: -les suppléments chambre individuelle (nombre limité, nous consulter), les dépenses personnelles, les frais de visa,

8/ Formalités, santé et document de police

Les ressortissants français devront être en possession des documents nécessaires au voyage: suivant le cas, carte nationale d'identité, passeport en cours de validité ; si nécessaire, visa et autorisation. Si un client n'est pas en mesure de satisfaire aux contrôles de polices ou de douane, et de ce fait n'est pas autorisé à embarquer ou à poursuivre son voyage, il ne pourra prétendre au remboursement de son voyage, les frais éventuels seront à sa charge. L'agence Partance mentionnera au contrat et sur sa convocation de départ les formalités en vigueur pour le voyage. Le voyageur peut s'informer des formalités de police, douane et santé sur le site internet : diplomatie.gouv.fr, ou action-via.com ou travelsante.com.