

Conditions Générales et particulières de vente

Préambule :

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont régies par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 (JO du 14 juillet 1992) codifiée aux articles L211-1 et suivants du Code du Tourisme et le décret n°94-490 du 15 juin 1994 (JO

du 17 juin 1994), codifié aux articles R.211-1 à D.221-24. Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives aux voyages qu'il a choisis et les avoir acceptées, grâce à nos brochures, qui lui ont été fournies préalablement à la conclusion de son contrat de voyage. Les représentants de groupes ou de CE s'engagent à transmettre à leurs membres tous les éléments

d'information précontractuelle contenu dans la brochure notamment et transmis par ETAPES DU MONDE, y compris les présentes conditions dans leur intégralité. Toute modification des présentes conditions et informations sera communiquée par écrit aux clients et aux agences de voyages clientes.

Conditions Générales de vente

En vertu de l'article R211-14 du Code du Tourisme, les articles R211-5 à R211-13 dudit code sont reproduits au titre des présentes Conditions Générales de Vente de ETAPES DU MONDE, en sa qualité de personne morale délivrant des prestations visées à l'article L.211-1 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraignantes figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Art. R211-5 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de L.211-8, 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. R211-6 - 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 transports utilisés; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil; 3° Les repas fournis; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit; 5° Les formalités administratives et 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 R211-10 du présent décret; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-après; 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme; 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art. R211-7 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celui-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de 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. R211-8 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit

être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes: 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports 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 R211-10 ci-après; 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; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour; 11° Les conditions particulières démandées 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 R211-6 ci-dessus; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus; 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. R211-9 - 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. R211-10 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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 retenue comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art. R211-11 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour 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. R211-12 - Dans le cas prévu à l'article L.211-15, 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. R211-13 - 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.

Conditions particulières de vente

- **ETAPES DU MONDE** : Marque Commerciale de la SARL Arc Atlantique Voyages au Capital de 7500euros - Licence 044 95 0015 - APE : 7911Z - RCS Nantes 451 032 858 - RCP : MMA Assurances Garantie financière : APS.

Les conditions particulières ci-après sont applicables aux relations entre ETAPES DU MONDE et ses clients : elles précisent et complètent les conditions générales de la vente de voyages ou de séjours ci-dessus. Elles peuvent être modifiées par ETAPES DU MONDE avant la conclusion du contrat de voyage en vertu de l'article R.211 du Code du Tourisme.

1 - Client de ETAPES DU MONDE : le client de ETAPES DU MONDE reconnaît être le seul interlocuteur de ETAPES DU MONDE et prend à sa charge la transmission des informations aux membres du groupe pour lequel le voyage est acheté, en qualité de mandataire de ces membres.

2 - Nombre de participants : la fixation contractuelle d'un nombre de participants incluant éventuellement des participations gratuites est effectuée de façon ferme et définitive lors de la signature du contrat de voyage. Le client s'engage à faire connaître à ETAPES DU MONDE au plus tard 45 jours avant le départ, le nom des participants au voyage et leur répartition en chambre simple ou double en précisant le nom des personnes partageant la même chambre ou cabine (rooming-list). Le client s'engage à régler à ETAPES DU MONDE la somme correspondant au nombre de participants prévus au contrat et ce, même si ce nombre n'est finalement pas réalisé. Toute modification sur quelque élément que ce soit doit faire l'objet d'un écrit signé par les deux co-contractants. ETAPES DU MONDE devant communiquer aux Compagnies Aériennes ou aux Transporteurs le nom des participants et la répartition par chambre afin de pouvoir obtenir les billets d'avion ou cabines nécessaires, s'engage à faire ses meilleurs efforts pour pouvoir garantir au co-contractant le nombre de places ou la répartition en chambre souhaitée, au cas où le co-contractant ne lui aurait pas fourni les renseignements nécessaires, dans le délai fixé ci-dessus, impératif. Dans l'hypothèse où le client n'aurait pas satisfait à son obligation de transmettre à ETAPES DU MONDE, 45 jours au moins avant le départ prévu, le nom des participants au voyage et leur répartition en chambre simple ou double, le client s'engage expressément à régler :

- soit les frais d'annulation des personnes qui prendraient la décision d'annuler leur participation au séjour ;
- soit le coût des suppléments éventuels entraînés par la non fourniture dans les délais prescrits de la liste des participants et de la répartition prévue ci-dessus.
3 - Prix : le prix forfaitaire est fixé par participant au voyage pour l'ensemble des prestations convenues. Cependant, conformément aux conditions générales de vente, ce prix pourra être révisé selon la clause 5 ci-après (article R211-10 Code du tourisme reproduit aux Conditions Générales de Vente) ou modifié pour les motifs prévus au paragraphe suivant (paragraphe 4.). (suite page 32)