

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – valables du 01/01/12 au 31/10/12

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations proposées par l'Organisateur dans le cadre de forfaits touristiques. 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 contraires 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. Les articles L121-18 et 19 du code de la consommation en rapport à la vente à distance s'appliquent également.

Article R211-5. Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa de l'article (a) et (b) de l'article 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 la présente section.

Article 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 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, 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 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ;
- 12° 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 ;
- 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.

Article R211-7. 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 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 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. 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 R211-10 ;
- 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 R211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ;
- 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.

Article 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 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 R211-10. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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 retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article 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 telle 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 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 R211-12. Dans le cas prévu à l'article L211-15, 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 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 PARTICULIERES DE VENTE – valables du 01/01/12 au 31/10/12

1. Prix :

Nos prix sont exprimés en Euro par personne et établis sur la base des tarifs et taux de change en vigueur au moment de la conception de nos grilles tarifaires et sont susceptibles d'être révisés après la parution de ceux-ci. Malgré toute l'attention portée à la réalisation de nos devis, des erreurs peuvent s'y glisser. Le prix exact sera confirmé au client lors de l'inscription. Aucune contestation concernant le prix des prestations commandées ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient.

Conditions bébés : elles sont applicables pour les enfants âgés de 0 à 1 an révolu.

Conditions enfants : elles sont applicables pour les enfants âgés de 2 à 11 ans révolus.

Nos prix comprennent les prestations mentionnées dans nos devis.

Nos prix ne comprennent pas :

- * Les frais de formalité (vaccinations, passeport ou visa) ;
 - * Les assurances complémentaires type annulation et bagages ;
 - * Toute dépense à caractère personnelle (boissons, pourboires, excursions, etc...);
 - * Les taxes locales et services en vigueur ;
 - * Les frais et cautions demandés pour la location de voiture ;
- ainsi que le carburant.

D'une façon générale, les prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites sur programme. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées ou de nuits entières en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes. La première et la dernière journée peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal. Dans ce cas, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. D'une façon générale, les chambres sont à disposition à partir de 14h00 à l'arrivée et doivent impérativement être libérées, selon les établissements, entre 10h00 et 12h00 le jour du départ.

2. Révision des prix :

Notre société se réserve le droit de modifier ces prix, tant à la hausse qu'à la baisse dans les limites légales prévues par les articles L211-13 et R211-10 du Code du Tourisme.

Au cours des 30 jours précédant la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Les cadeaux voyage de noces, anniversaires de mariage et les différentes offres présentées dans les prix peuvent évoluer sans préavis sur décision du prestataire concerné.

3. Inscription :

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion aux conditions énoncées ci-dessous. Le client, reconnaît expressément avoir reçu communication de toutes les informations relatives au séjour choisi par le biais de notre devis.

Dans le cas où une prestation ne peut pas être confirmée le jour de l'inscription, le dossier sera dit « en demande ». Le client nous versera l'acompte ou le solde du séjour selon les conditions stipulées dans l'article 4 des conditions particulières de vente. L'agence avertira le client de l'évolution de la mise en demande du produit précité. Dans le cas d'une confirmation du dossier, le client ne pourra plus se désister.

4. Acompte et paiement :

A votre inscription, le client devra verser un acompte de 25% et régler le solde au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les inscriptions intervenant à moins d'un mois avant la date de départ, le client devra régler l'intégralité du montant du séjour. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour, sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article 7 de nos conditions particulières de vente.

5. Cession du contrat :

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage en indiquant précisément le(s) nom(s) du/des cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (mode d'hébergement et de pension identiques, même nombre de passagers ; en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge). Les opérations consécutives à une cession de contrat pourront entraîner des frais : nous consulter.

6. Conditions de modification

6.1. Conditions de modification du fait du client :

* Avant le départ : toute modification d'un séjour commandé fera l'objet des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 40€ de frais par personne
- De 29 à 15 jours avant le départ : 50€ de frais par personne
- A moins de 15 jours avant le départ : 70 € de frais par personne.

Attention selon la destination choisie, les catégories des hôtels, les croisières et la période, des conditions de modifications plus restrictives peuvent prévaloir. Ces conditions particulières sont systématiquement indiquées sur les devis, les options ou les contrats de vente.

Si la modification porte sur la prolongation du séjour, l'augmentation du nombre de participants ou l'achat de prestations supplémentaires, le changement de la formule repas, seul le prix de ces modifications sera facturé. Pour les départs de fin d'année, les modifications seront considérées comme des annulations (se reporter aux conditions du paragraphe 7).

En cas de changement de date de départ ou de lieu de séjour, toute modification sera considérée comme une annulation, une nouvelle inscription sera faite et les frais seront identiques aux frais d'annulation (se reporter aux conditions du paragraphe 7).

*Après le départ : les frais résultant de modifications non autorisées par Travelia resteront entièrement à la charge du client ainsi que les frais d'annulation, sans que celui-ci puisse prétendre à aucun remboursement de prestation non utilisée. Tout changement de date de départ est considéré comme une annulation. L'interruption de séjour ne peut donner lieu à aucun remboursement.

6.2. Conditions de modification du fait de Travelia :

Chacun des éléments figurant sur les devis et le site Internet est susceptible d'être modifié par l'organisateur, le client devant alors être avisé par courriel de ces modifications avant la conclusion du contrat. Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

7. Conditions d'annulation :

7.1 Conditions d'annulation du fait du client :

Toute annulation d'un séjour commandé fera l'objet des frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 50€ de frais par personne
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- De 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
- Moins de 2 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
- Le jour du départ : 100% du montant du voyage

Attention selon la destination choisie, les catégories des hôtels et la période (notamment en période de fin d'année), des conditions d'annulation plus restrictives peuvent prévaloir. Ces conditions particulières sont systématiquement indiquées sur les devis, les options ou les contrats de vente.

En cas d'annulation du voyage par l'acheteur, les primes d'assurance annulation ne sont jamais remboursables. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux dates et lieux indiqués sur les bons d'échange remis par Travelia, de même s'il ne peut présenter les documents de police et de santé exigés pour son voyage (passeport, Visa, carte d'identité, certificat de vaccination, etc...).

7.2 Conditions d'annulation du fait de Travelia :

Aucune indemnité ne pourra être demandée si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons se rapportant à la sécurité des voyageurs.

8. Formalités :

Il appartient au client de vérifier la validité des documents et vaccins mentionnés sur le site Internet de Travelia. Les formalités administratives indiquées sur le site Internet, s'adressent exclusivement aux ressortissants de nationalité française. Pour les mineurs non accompagnés de leurs parents, une autorisation de sortie du territoire national est exigée. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur quel que soit son âge doit disposer de son propre passeport. En conséquence, Travelia ne peut être tenu pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit à son insu à l'un de ses voyages.

9. Assistance :

Des représentants Travelia sont chargés d'accueillir les clients à leur arrivée et assurent le bon déroulement de leur voyage. Leurs coordonnées figurent sur les bons d'échange et sur le contrat de vente.

10. Réclamations du client :

10.1 Réclamations sur place :

Les clients sont invités à formuler et transmettre leur réclamation aux représentants locaux afin qu'ils puissent, dans la mesure du possible, apporter une solution immédiate au problème posé. En cas de modification émanant du client et selon disponibilité, le supplément éventuel est à régler par le client sur place auprès des représentants locaux en accord avec Travelia.

10.2 Réclamations après le retour :

Si le problème n'a pu être résolu localement, toute réclamation devra être faite auprès de Travelia par mail et par l'intermédiaire de l'agence de voyages dans un délai de 30 jours suivant le retour du client. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité de traitement du dossier de réclamation et un document justificatif sera exigé. Tout document pouvant justifier la réclamation devra être transmis par le client à l'agence de voyages. Toute réponse de Travelia sera transmise à l'agence de voyages par écrit.

11. Assurance annulation :

Le client est invité à faire part de son annulation par écrit auprès de l'agence de voyage, le jour même où il a connaissance de son incapacité à voyager afin de limiter le montant des frais d'annulation. Le détail des garanties et des primes proposées par notre assureur voyages est disponible sur simple demande auprès de votre agence de voyages.

12. Assurance Responsabilité Civile :

Travelia a souscrit une assurance auprès de GAN EUROCOURTAGE, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, France à hauteur de 2,300,000€ qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non qui pourraient être causés aux participants au voyage par suite de carence ou de défaillance de ses services. Toutefois Travelia peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

En signant son contrat de vente et les présentes conditions, le client reconnaît avoir pris connaissance des informations plus spécifiques relatives au déroulement du voyage qu'il a choisi.