

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (*code du tourisme, Voyages organisés*)

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 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 R.211-5 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. 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 R.211-5 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'acquitter 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.

Les VOYAGES ROSE ont souscrits auprès de la compagnie ALLIANZ par l'intermédiaire du Cabinet GAYANT COURTAGES à LAMBRES LEZ DOUAI un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2 300 000 €

Extraits du code du tourisme :

- **Article R211-3**
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 L211-1

I.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui élaborent et vendent ou offrent à la vente dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

2° Des services de voyage portant sur le transport, le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage qu'elles ne produisent pas elles-mêmes.

Il s'applique également aux professionnels qui facilitent aux voyageurs l'achat de prestations de voyage liées au sens de l'article L. 211-2.

II.-Les organismes locaux de tourisme bénéficiant du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou de leurs groupements peuvent se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, à des opérations mentionnées au I, dès lors que celles-ci permettent de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention.

III.-Le présent chapitre s'applique aux personnes physiques ou morales qui émettent des bons ou coffrets permettant d'acquitter le prix de l'une des prestations mentionnées au I. Il ne s'applique pas aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la vente de ces bons ou coffrets.

IV.-Le présent chapitre n'est pas applicable aux personnes qui ne proposent des forfaits, des services de voyage ou ne facilitent la conclusion de prestations de voyage liées qu'à titre occasionnel, dans un but non lucratif et pour un groupe limité de voyageurs uniquement.

V.-Le présent chapitre ne s'applique pas aux personnes suivantes, sauf en ce qui concerne l'organisation, la vente ou l'offre à la vente de forfaits ou lorsqu'elles facilitent l'achat de prestations de voyage liées :

1° Aux personnes physiques ou morales qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport terrestre pour le compte d'un ou de plusieurs transporteurs de voyageurs ;

2° Aux transporteurs aériens qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport aérien ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport aérien et, à titre accessoire, un ou plusieurs parcours de transport terrestre assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;

3° Aux transporteurs ferroviaires qui n'effectuent que la délivrance de titres de transport ferroviaire ou de titres de transports consécutifs incluant un parcours de transport ferroviaire et, à titre accessoire, d'autres parcours de transport terrestre ou aérien assurés par un ou plusieurs transporteurs de voyageurs ;

4° Aux personnes physiques ou morales titulaires d'une carte professionnelle délivrée en application de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, lorsqu'elles ne réalisent les opérations mentionnées au 2° du I qu'à titre accessoire. Ces personnes doivent souscrire, pour la réalisation de ces opérations, une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité professionnelle et une garantie financière permettant le remboursement des fonds déposés.

- **Article R211-3-1**

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 R211-4**

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 L211-2

I.-Constitue un service de voyage :

- 1° Le transport de passagers ;
- 2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
- 3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/ h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;
- 4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

II.-A.-Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

- 1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
- 2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;
 - d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
 - e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

B.-Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° du I est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

- 1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou
- 2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé.

III.-Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

- 1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou
- 2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

IV.-Pour l'application du présent chapitre, le voyageur est une personne cherchant à conclure un contrat relevant du champ d'application du présent chapitre ou ayant le droit de voyager sur la base d'un tel contrat déjà conclu.

Un professionnel est une personne physique ou morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une autre personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale,

industrielle, artisanale ou libérale en ce qui concerne des contrats relevant du présent chapitre, qu'elle agisse en qualité d'organisateur, de détaillant, de professionnel facilitant une prestation de voyage liée ou de prestataire d'un service de voyage.

Un organisateur est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel conformément au e du 2° du A du II.

Un détaillant est un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

V.-Pour l'application du présent chapitre, on entend par :

1° Point de vente : tout site commercial, qu'il soit meuble ou immeuble, ou un site internet commercial ou une structure de vente en ligne similaire, y compris lorsque des sites internet commerciaux ou des structures de vente en ligne sont présentés aux voyageurs comme une structure unique, y compris un service téléphonique ;

2° Support durable : tout instrument permettant au voyageur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement d'une manière permettant de s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées ;

3° Circonstances exceptionnelles et inévitables : une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

- **Article R211-5**

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 L211-9

Les informations précontractuelles communiquées au voyageur font partie intégrante du contrat et ne peuvent pas être modifiées, sauf si les parties contractantes en conviennent expressément autrement. L'organisateur ou le détaillant communique toutes les modifications relatives aux informations précontractuelles au voyageur, de façon claire, compréhensible et apparente, avant la conclusion du contrat.

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information énoncées aux [articles L. 211-8](#) et [L. 211-10](#) incombe au professionnel.

- **Article R211-6**

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 R211-7**

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 R211-8**

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. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

- **Article R211-9**

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 R211-10**

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 R211-11**

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

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A 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.

ANNULATION (Article L211-14)

Par le voyageur

Le voyageur a le droit de résoudre le contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables.

Ces frais sont fixés soit selon un barème d'annulation (sur le prix total du voyage) fixé par l'agence de voyage et renseigné dans les conditions particulières de vente, soit selon un calcul des frais réels d'annulation supportés par l'organisateur et/ou l'agent de voyage

Par l'organisateur

L'organisateur ou le détaillant peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si :

1° Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai fixé par le contrat, mais au plus tard :

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

ou

2° L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

RECLAMATION ET MEDIATION

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve auprès du prestataire de service concerné, afin qu'une solution puisse être trouvée le plus vite possible.

Les réclamations qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon suffisante, doivent nous être adressées par courrier recommandé adressé à notre agence accompagné de tout justificatif.

Après avoir saisi nos services et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur www.mtv.travel

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE (*Transport en autocar*)

1-Prix:

- 1.1 Nos prix sont en euros et Nets. Ils sont établis en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement de nos documents.
- 1.2 Ils sont calculés en fonction des données que vous nous avez transmises. Toute modification sera susceptible d'entraîner une modification du tarif initial.
- 1.3 La rémunération du transporteur comprend le prix du transport stricto sensu, qui inclut notamment la rémunération du ou des conducteurs, celui des prestations annexes et complémentaires, auxquelles s'ajoutent les frais liés à l'établissement et à la gestion administrative et informatique du contrat de transport, ainsi que toute taxe liée au transport et, tout droit dont la perception est mise à la charge du transporteur.
- 1.4 Le kilométrage a été calculé selon l'itinéraire théoriquement le plu rapide. Les éventuels détours ou modifications de programme entraînant un surplus de kilomètres et/ou une prolongation de la durée du voyage, seront facturés selon les tarifs en vigueur indiqués dans le devis.
- 1.5 Ils sont calculés en fonction de la réglementation en vigueur
- 1.6 Les frais de déplacement des conducteurs sont à la charge et à réserver par le client. Sur demande ils peuvent être inclus au devis. Les repas devront être consistants. L'hébergement des conducteurs devra être en chambre individuelle avec sanitaire privé. Tout repas et/ou hébergement non pris en charge sera facturé.
- 1.7 Les prestations annexes ou complémentaires seront rémunérées au prix convenu. Tel est le cas notamment :
 - du stationnement de longue durée sur un site ;
 - des transferts aériens, ferroviaires, maritimes du ou des conducteur(s) en cas de longue période d'inactivité ;
 - des transports complémentaires maritimes (ferries) ou ferroviaires (tunnels) ;
 - de l'assurance-bagages que peuvent éventuellement souscrire les passagers.

Le prix de transport initialement convenu est révisé en cas de variations significatives des charges de l'entreprise de transport, qui tiennent à des conditions extérieures à cette dernière, tel notamment le prix des carburants, une hausse de la TVA, une progression de la convention collective et qui peut donc entraîner une révision des prix sans préavis.

2- Législation des transports

Amplitude = durée entre la prise de service et la fin de service.

Avec 1 conducteur : maximum de 13 heures ; Avec 2 conducteurs : maximum 17 heures.

Durée de conduite : maximum 9 heures journallement. 4h30 continues : arrêt obligatoire de 45 minutes .Cette pause peut être remplacée par une pause d'au moins 15 minutes suivie d'une pause d'au moins 30 minutes réparties au cours de la période, de manière à se conformer aux dispositions du premier alinéa. (temps de conduite continu réduit à 3h00 de nuit).

Repos hebdomadaire en séjour : 24 heures consécutives au terme de 6 jours, et 45 heures consécutives au-delà des 12 jours. Pour les séjours à l'étranger, le temps de repos obligatoire est repoussé à 12 jours.

Conformément à l'arrêté du 2 juillet 1982 relatif au transport de personnes, modifié par l'arrêté du 18 mai 2009 et dans un souci de sécurité maximale de nos passagers, s'il s'agit d'un transport réalisé hors de la zone constituée par le département de prise en charge et les départements limitrophes, le donneur d'ordre doit réaliser une liste précise (noms et prénoms) des passagers et la remettre à l'organisateur du transport ou à défaut au conducteur de l'autocar avant le départ. En cas de transport d'enfants, la liste doit également comporter les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté. Pour les groupes accompagnés, noms des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance

3- Modalité de réservation et règlement

Après acceptation du devis par écrit, et sous réserve de disponibilité au moment de la réservation, une confirmation de commande est rédigée sur les mêmes bases.

Sauf dispositions contraires, un acompte de 30% est perçu, au moment de la réservation. Le solde du voyage est à régler à réception de facture avant le début des prestations. Lorsque le transporteur consent au donneur d'ordre des délais de paiement, la facture mentionne la date à laquelle le paiement doit intervenir. Tout retard dans le paiement, après mise en demeure restée sans effet, entraîne de plein droit le versement de pénalités, telles que définies à l'article L.441-6 du code de commerce, sans préjudice de la réparation, dans les conditions du droit commun, de tout autre dommage résultant de ce retard. Ainsi que l'intégralité des sommes dues à la date du manquement et ce avant l'exécution de toute nouvelle prestation.

Toute modification de commande en cours d'exécution du contrat, du fait du client, fera l'objet d'un recalcul. Si le tarif en était majoré, le client en supporterait le supplément.

Pour qu'elle soit prise en compte une modification doit être confirmée par un écrit. Ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation. Le transporteur n'est pas tenu d'accepter ces nouvelles instructions, notamment si elles sont de nature à l'empêcher d'honorer les engagements de transport pris initialement. Il doit en aviser immédiatement le donneur d'ordre par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.

Toute commande implique de plein droit l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de vente.

4- Organisation/Responsabilité

Les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport. Mais des aléas de la route peuvent se produire et le transporteur n'en est pas responsable. La définition d'une marge de sécurité permettra d'absorber ces aléas, sachant que si elle est dépassée, cela risque de bouleverser l'organisation du voyage qui doit toujours garantir le respect de la réglementation des temps de conduite et de repos du conducteur.

Par conséquent le transporteur est exonéré de toute responsabilité en cas : Accidents ou incidents sur le trajet – Arrêt à la demande des forces de l'ordre – panne du véhicule – Grève-Vandalisme – Problème inhérent à l'un des passagers – conditions climatiques – Force majeure...

Le nombre maximal de personnes pouvant être transportées ne peut excéder celui inscrit sur l'attestation d'aménagement ou la carte violette du véhicule.

Si l'autocar en est équipé, le siège guide, dit siège du convoyeur, est uniquement réservé à un conducteur, à un membre de l'équipage ou à un guide officiel.

Ceintures de sécurité : Pour les autocars équipés, le port de la ceinture s'applique à chaque passager, adulte et enfant. En cas d'accident ou de verbalisation, le transporteur décline toute responsabilité liée au non port de ceinture.

Dégradations : Le client est responsable des dégradations occasionnées par les passagers du véhicule. Le montant des réparations lui sera facturé sur la base des tarifs en usage. Il en sera de même pour l'état de propreté du car. Le car est à rendre en bon état de propreté. Dans le cas contraire, un forfait nettoyage de 60.00€ TTC/heure s'appliquera.

DVD : Le transporteur est autorisé à diffuser les films qu'il loue auprès des sociétés agréées. Les films publicitaires ou cassettes privées (ex : film amateur) sont interdits.

Cigarettes : Il est interdit de fumer à bord des autocars. Des arrêts en cours de route peuvent être prévus à cet effet.

Sous-Traitance : Nous nous réservons le droit de faire appel à de la sous traitance. Votre accord sur la présente valant agrément de celle-ci. Notre entreprise restera cependant seule responsable de l'intégralité des services à votre égard.

5- Bagages et effets personnels :

Le transporteur, ou son préposé (conducteur), se réserve le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec le donneur d'ordre, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciables à la sécurité du transport. Pour information Le volume des soutes des autocars Grand Tourisme impose une limite de 1 bagage aux dimensions standard par personne (soit environ 20 kgs) ; pour les bagages hors normes nous contacter. Les bagages placés en soute doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire.

Pour des raisons de sécurité il est interdit de transporter dans le véhicule des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques.

- Les bagages à main, dont le passager conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité.
- À la fin du transport, le donneur d'ordre, son représentant et les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. Le transporteur décline toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé .

La perte ou la détérioration de bagage liée à un accident résultant de l'utilisation de l'autocar donne lieu à une indemnisation du passager par le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable. Le montant de l'indemnisation est fixé à 1200 € par bagage.

En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable est de 1200 € par unité de bagage.

Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute doivent immédiatement faire l'objet de réserves émises par le donneur d'ordre ou par le passager auprès du transporteur. Sauf lorsque ces réserves sont explicitement acceptées par le transporteur ou en cas de perte totale de bagages, une protestation motivée les confirmant doit lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard cinq jours, non compris les jours fériés, après la récupération des bagages, objets du litige.

En cas de détérioration de fauteuils roulants, ou de tout autre équipement de mobilité ou de dispositif d'assistance, le coût de l'indemnisation est au moins égal au coût de remplacement ou de réparation du matériel.

6 . Dépassement horaire & kilométrique

Tout dépassement horaire et/ou kilométrique constaté sera facturé en supplément (dépassement horaire autorisé dans la limite de la législation des transports énumérée ci-dessus) au tarif de : Heure supplémentaire : 30.00€ TTC/heure (50.00€ TTC/heure de nuit) (sauf cas de force majeure)/Kilomètres supplémentaires : 1.60€ TTC/km

7- Annulation (location d'autocar avec chauffeur)

Lorsque, avant le départ, le donneur d'ordre résilie le contrat, il doit en informer le transporteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le cas échéant, une indemnité forfaitaire sera due au transporteur, égale à :

- 30 % du prix du service si l'annulation intervient entre 30 et 21 jours avant le départ ;
- 50 % du prix du service si l'annulation intervient entre 20 et 8 jours avant le départ ;
- 75 % du prix du service si l'annulation intervient entre 7 et 3 jours avant le départ ;
- 90 % du prix du service si l'annulation intervient entre 2 jours avant et la veille du départ ;
- 100 % du prix du service si l'annulation intervient le jour du départ.

En cas de résiliation par le transporteur, le donneur d'ordre a droit au remboursement immédiat des sommes versées.

Dans le cadre d'un transport incluant une traversée Ferry ou Shuttle :

- Pour une traversée Ferry :
 - 50 % du prix de la traversée si l'annulation intervient entre 27 à 18 jours avant le départ ;
 - 75 % du prix de la traversée si l'annulation intervient entre 17 à 6 jours avant le départ ;
 - 100 % du prix de la traversée si l'annulation intervient à partir de 5 jours avant le départ.
 - Dates noires et pic d'affluence: 100 % du prix de la traversée dès la réservation.
- Pour une traversée Shuttle :
 - Aller-Retour 1 ou 2 jours : 100% du prix de la traversée si l'annulation intervient à partir de 36 jours avant le départ ;
 - Aller-Retour 3 à 5 jours et Aller Simple : 100% du prix de la traversée si l'annulation intervient à partir de 36 jours avant le départ ;
 - Dates noires : 100 % du prix de la traversée dès la réservation.