

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du décret n° 94-490 du 15 Juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 Juillet 1992 susvisée, les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article 95 : 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 la 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.

Article 96 : 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 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 résiliation 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 de maladie.

Article 97 : 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

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Agence de Voyages licenciée SARL CAP LATITUDE, créateur et organisateur de voyages, titulaire de la licence N° LI 044 08 0003. A souscrit auprès du cabinet Jean Charrier, agent général AGF un contrat d'assurances garantissant sa responsabilité civile professionnelle. La garantie financière de la SARL CAP LATITUDE est délivrée par l'A.P.S. Paris.

Prix : Les prix mentionnés dans nos programmes ont été établis sous réserve d'homologation et d'erreurs typographiques. Les prix transmis par téléphone sont indiqués sous réserve de confirmation. Les prix indiqués dans nos programmes ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport lié notamment au coût du carburant et au taux de change USD/Euro, redevances et taxes afférentes aux prestations telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, taux de change des devises utilisées pour le calcul des prestations terrestres incluses dans le forfait. La variation des données économiques peut entraîner une modification de nos prix de vente tant à la hausse qu'à la baisse. Pour les clients déjà inscrits le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration moins de 30 jours avant le départ.

• **les prix comprennent :** les prestations prévues au programme choisi.

• **les prix ne comprennent pas :** les assurances complémentaires, assistance, les taxes de séjour, le montant de couchettes et autres suppléments au cours des traversées maritimes, les repas à bord des car-ferries (sauf indication contraire), les repas ne figurant pas au programme de nos séjours et circuits, les boissons, les extras et frais de porteur.

Inscriptions : L'inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation de nos conditions générales et particulières de vente. Toute inscription devra être accompagnée d'un acompte de 30 % du montant total du voyage, le solde devant être réglé au moins 30 jours avant le départ. Pour les commandes intervenant moins d'un mois avant le départ, le règlement intégral du voyage est exigé à l'inscription. Il pourra en outre être demandé une somme forfaitaire de 100 € par dossier.

Assurance complémentaire : Vous pouvez souscrire, au moment de la réservation, une assurance complémentaire couvrant les conséquences de certains cas d'annulation moyennant un supplément (voir rubrique assurance dans nos programmes ou sur notre site internet). Attention, cette assurance complémentaire n'est jamais remboursée. Aucun remboursement, même par l'assurance, ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation ou s'il ne peut présenter les documents nécessaires aux frontières.

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.

Article 98 : Le contrat conclut 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, les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3 - les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport 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 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 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'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 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 10 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

Frais d'annulation : En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous 30 jours, déductions faites des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ :

- annulation intervenant plus de 30 jours avant le départ : 150 € de frais de dossier non remboursable par l'assurance annulation.
- annulation survenant entre 30 et 21 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage.
- annulation survenant entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- annulation survenant entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage.
- annulation survenant moins de 2 jours avant le départ, non présentation au départ ou défaut de pièces d'identité valides : 100 % du montant du voyage.

Cession de contrat : A titre indicatif, les opérations consécutives à une cession des contrats entraînent des frais de 23,00 € à 159,00 € par personne selon la proximité de la date de départ.

Frais de modification : Plus de 30 jours avant le départ toute modification d'un voyage entraînera la perception de 100 € pour frais de dossier. Moins de 30 jours avant le départ, toute modification sera considérée comme une annulation (cf. rubrique frais d'annulation).

Places maritimes : toute modification intervenant à moins d'un mois avant le départ entraînera le règlement de nouvelles places sans remboursement de celles annulées.

Annulation du fait de l'organisateur : L'insuffisance du nombre de participants (la réalisation d'un circuit étant subordonnée à un nombre minimum de participants peut être un motif valable d'annulation à condition que le voyageur en soit informé au plus tard 21 jours avant le départ. En cas d'annulation imposée, justifiée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons liées à la sécurité du voyageur et ce, quel qu'en soit le délai, le client obtiendra le remboursement de l'intégralité des sommes versées mais ne pourra prétendre à une quelconque indemnité.

Modifications de programme : Les excursions, les étapes des circuits, etc. peuvent être modifiées sans préavis en fonction de certains impératifs locaux (grèves, déplacements officiels, manifestations politiques...). Pour les programmes qui combinent séjour, circuit et excursions, notre agence se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent à substituer un camping/hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation ; le voyageur ne pourra les refuser sans motif valable. Notre agence ne pourra être tenue pour responsable des modifications, voire même des

numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) pour tous 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 99 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplira 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.

Article 100 : 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 du calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment 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 101 : 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.

Article 102 : 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 supporté 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 103 : 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 transports 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.

annulations qui en résulteraient. En tout état de cause, et dans toute la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable.

Les traversées maritimes : Pour des raisons de sécurité des passagers, les navires rapides ne sont pas autorisés à effectuer les traversées par mauvais temps (vent, tempête, forte houle...). Il peut également arriver qu'une traversée soit annulée en dernière minute pour d'autres motifs (réquisition pour sauvetage en mer, avaries...). Les compagnies sont alors seules compétentes pour proposer une traversée par tout moyen à leur convenance : autre navire de leur compagnie ou d'une autre, autre port de départ et/ou d'arrivée, autre horaire. Les frais occasionnés par le non départ d'un bateau restent à la charge du client.

Perte, vol d'un titre de transport : En cas de perte ou de vol d'un billet, le passager sera obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement. Aucun remboursement, ni du billet perdu (même retrouvé postérieurement), ni du billet racheté ne pourra avoir lieu.

Accident : La responsabilité de l'organisateur ne sera être engagée dans tout ou partie d'accident, d'accrochage ou d'incident mécanique qui pourrait survenir au cours d'un circuit.

Formalités : Les ressortissants français sont avisés sur chacun de nos programmes des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation du voyage. Leur accomplissement et les frais qui en résultent incombent aux seuls clients (sauf indication contraire). Notre agence ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'annulation du voyage d'un client pour défaut de documents exigés par la Police des Frontières.

Modification de nos conditions particulières de vente : Dans le cas de revente de voyages organisés par des voyageurs, les conditions particulières de vente, d'assurance et d'annulation de l'organisateur concerné se substituent à nos propres conditions particulières.

Toute inexécution ou mauvaise exécution du voyage doit être signalée le plus tôt possible à notre représentant sur place afin qu'il puisse, le cas échéant, apporter une solution aux désagréments subis.

Situation particulière : Notre agence se réserve le droit d'exclure d'un groupe à tout moment une personne dont le comportement risque de mettre en péril la sécurité ou le bien-être des autres participants. De ce fait, aucune indemnité, ni remboursement ne seront dus à ce titre.

Après vente : Toute réclamation relative à un voyage doit nous être adressée sous pli recommandé dans un délai maximum de 14 jours après le retour, accompagné des pièces justificatives, sous peine de nullité. Aucun remboursement ne sera accordé pour une prestation non utilisée du fait du voyageur. En cas de litige, seul le Tribunal de Nantes (44) sera compétent.