

CONDITIONS GENERALES DE VENTE REGISSANT LES RAPPORTS ENTRE LES AGENCES DE VOYAGE ET LEUR CLIENTELE

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 fixant 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 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 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°) 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 du 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'annulations définies aux articles 101, 102, 103 ci-après.
- 12°) Les précisions concernant les risques couverts et les montants des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences 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 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 conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, 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 de transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.
- 4°) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
- 5°) Le nombre de repas fournis.
- 6°) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 7°) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.
- 8°) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.
- 9°) L'indication, s'il y a lieu des redevances ou taxes afférentes à certains services, telles que 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 concerné.
- 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 du 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 cas d'accident ou de maladie, dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les 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 téléphones 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 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 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.

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 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 son 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 que hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuels subis, et après avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir 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 à signer 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 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 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 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 D'INSCRIPTION ENTRE ALYCE EVASION ET SA CLIENTELE

Inscriptions :

Cette commande sera exécutée conformément aux Conditions Particulières mentionnées dans la brochure de l'organisateur, à l'exclusion de toute autre brochure. Toute Inscription sera considérée comme ferme après versement par le client d'un acompte correspondant à 25 pour cent minimum du montant total de la facture (100% du montant total si la réservation intervient 5 semaines ou moins avant la date de départ). Le solde devra être entièrement réglé au moins 30 jours avant la date de départ, sans rappel de notre part, et sous peine de non-réalisation. Le non-versement du solde 30 jours ou moins avant la date de départ pourra entraîner l'annulation du dossier et exposera le client au paiement des frais d'annulation.

Le décompte de cette facture a été calculé d'après les prix communiqués lors de l'inscription. Au cas où une erreur de tarification serait constatée à réception de la facture de

l'organisateur, un double de cette facture rectifiée vous sera envoyé sans tarder, constituant ainsi votre facture définitive. Les clients sont avisés en temps utile, par téléphone ou par courrier, de la mise à disposition de leurs documents de voyage (environ 8 à 15 jours avant le départ).

Annulation et modification de commande : nous attirons l'attention de nos clients sur les frais susceptibles d'être facturés en cas d'annulation ou de modification de la commande initiale. Ces frais sont mentionnés dans les Conditions Particulières de la brochure de l'organisateur.

Assurances : Les prix forfaitaires mentionnés dans les brochures ne comprennent pas toujours les assurances (assistance, rapatriement, annulation, bagages). Il appartient aux voyageurs d'apprécier l'opportunité de souscrire ou non les assurances facultatives auprès de notre agence (couvrant notamment les risques d'annulation de voyage suite à l'aggravation ou rechute de l'état de santé de maladies pré-

existantes à la date de l'inscription). Nous ne pourrions être tenus pour responsables des conséquences de la non-souscription dans les délais de ces assurances facultatives.

Réclamations : Les clients devront nous transmettre dans la limite des 30 jours qui suivent leur retour, par lettre recommandée avec avis de réception, toutes pièces justificatives du préjudice qu'ils considéreront avoir subi.

Responsabilité : notre rôle étant de servir d'intermédiaire entre le client et l'organisateur du voyage, nous ne pourrions être tenus pour responsables de la non-fourniture de services non mentionnés dans la brochure de l'organisateur, ni de toutes modifications décidées par le client après le commencement du voyage.

Rue de Villeneuve - 85190 AIZENAY – TEL : 02 51 40 08 08 – FAX : 02 51 40 18 26

Par Internet : www.alyce-evasion.net ou www.toscanissimo.fr – e-mail : alyce-travel@wanadoo.fr

Licence d'Etat : LI 085 97 0002 – Siret : 413 826 769 00031 – RCS : B La Roche sur Yon - S.A.R.L au capital de 7622,45 €
Assurance de responsabilité civile professionnelle auprès des Mutuelles du Mans Assurances 19 et 21 rue de Chanzy 72030 Le Mans Cedex 9
Garantie bancaire APSAV (Association Professionnelle de Solidarité des Agences de Voyages) 4, Rue Villaret de Joyeuse 75017 PARIS