CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme

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

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions 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 R211-7 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'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.

V.S.P. VIVATOURS S.A.S. a souscrit auprès de la compagnie ALLIANZ, un contrat d'assurance (Police N 086865337) garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (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 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 R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3) Les repas fournis ;
4) La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5) Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6) Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7) La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 ;
10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11) Les conditions d'annulation définies aux articles R.111-11, R.211-12, et R.211-13 ci-après ;
12) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
13) L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

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 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 R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur, ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;
4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5) Le nombre de repas fournis ;
6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8) Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services tels que taxe 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 30p. 100 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 R211-6 ci-dessus ;
14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;
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 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 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises 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 tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger 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 R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 préjuger 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.

V.S.P/VIVATOURS ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où le client ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane au moment du départ.
Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de départ ou s'il ne peut présenter les documents de police requis.

7 - FORMALITÉS POUR LES MINEURS

Les mineurs peuvent participer à l'un des voyages organisés par notre Agence, s'ils sont accompagnés d'un adulte (parent ou agréé des parents), qui en sera responsable durant toute la durée du séjour ou du circuit.
Comme mentionné à l'article 6 des présentes conditions particulières de vente, il appartient au client de vérifier les formalités d'entrée imposées aux enfants mineurs par les autorités du pays concerné (passeport en cours de validité, ou Carte Nationale d'Identité, avec ou sans autorisation de sortie du territoire).
À noter : la circulaire du 20 novembre 2012 modifie les mesures d'autorisation de sortie de territoire (AST) et d'opposition de sortie de territoire (OST).
Ce texte applicable le 1er janvier 2013 prévoit que pour tout départ en voyage après le 31 décembre 2012, les autorisations de sortie de territoire individuelles et collectives ne sont plus nécessaires.
Extrait de la circulaire
« Un mineur français pourra donc franchir les frontières sans autorisation de sortie du territoire, mais à condition qu'il soit :
- muni de son seul passeport en cours de validité
Ou
- muni de sa seule carte d'identité en cours de validité. En effet, le mineur français, bénéficiaire du droit à la libre circulation prévu par la directive 2004/38 CE du 29 avril 2004, peut circuler librement dans l'ensemble de l'Union Européenne ainsi qu'en Islande, Norvège, Suisse, au Lichtenstein, à Monaco, à Saint-Marin et au Saint-Siège ».

8 - MODIFICATIONS DU VOYAGE

8.1 - Avant le départ : toute modification du voyage par le client sera considérée comme une annulation et, en fonction de la proximité de la date du départ, entraînera les mêmes frais. En cas de modification substantielle du voyage par VSP/VIVATOURS avant le départ, le client pourra annuler son voyage en obtenant la restitution de toutes les sommes qu'il aura versées. S'il décide de participer au voyage modifié, il s'engage à renoncer à toute réclamation, au titre de cette modification.
8.2 - Pendant le voyage : dans le cas où l'agence organisatrice serait contrainte d'apporter des modifications sur des éléments essentiels du voyage ou du séjour, alors qu'il est commencé, et ce, du fait de circonstances qui ne lui seraient pas imputables, le client serait fondé, à son retour, à demander le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. Le client ne peut, sauf accord préalable de l'organisateur, modifier le déroulement du voyage. Les frais de modifications non autorisées resteront entièrement à sa charge, sans qu'il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

9 - PLATEAUX-REPAS

Les repas inclus au programme sont indiqués dans la rubrique « Notre prix comprend ». Des plateaux-repas sont fournis à bord, à chaque fois que le vol englobe l'un des trois repas de la journée. De ce fait, ils remplacent le ou les repas qui auraient été servis à l'hôtel aux mêmes heures. Aucune demande de remboursement à ce titre ne pourra être prise en considération.

10 - EXCURSIONS - ACTIVITÉS ANNEXES

Nos prestataires sont garants du bon déroulement des options ou excursions proposées sur place avec supplément.
Conformément à la législation en vigueur, notre responsabilité ne pourra être engagée dans le cadre de ces prestations, qu'en cas de faute de notre prestataire local. VSP/ VIVATOURS attire l'attention du client sur le fait que sur place, des prestataires non référencés par elle peuvent proposer ces mêmes excursions ou activités à moindre coût.
Conformément aux dispositions de l'article L211.17 alinéa 2 du code du tourisme, VSP/VIVATOURS déclinera purement et simplement toute responsabilité dans le cas où le client déciderait de faire appel à leurs services.

11 - HÔTELLERIE

Il est de règle en hôtellerie internationale de libérer les chambres avant midi, quelle que soit l'heure du vol retour. En aucun cas, nous ne pourrons déroger à cette règle.
Les chambres sont prévues pour 2 personnes. Les chambres individuelles ne peuvent être assurées que très exceptionnellement. Elles font toujours l'objet d'un supplément. Les personnes seules souhaitant partager une chambre double doivent être informées du risque de se voir attribuer, et donc de devoir payer, le prix d'une chambre individuelle, si VSP/ VIVATOURS, à 30 jours du départ, n'a pas la possibilité d'accéder à leur demande.

12 - REMBOURSEMENT ET RÉCLAMATION

Les réclamations portant sur d'éventuelles différences de prix constatées sur place ne pourront être prises en considération, les services fournis par VSP/VIVATOURS et l'organisateur du voyage sur place étant facturés de bonne foi sur la base des prix indiqués par les prestataires. Le règlement de la facture par le client sous-entend l'acceptation des tarifs proposés. Il est impossible de tenir compte, après coup, de réductions ou promotions de dernière minute. Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage ou du séjour doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents locaux. S'il n'obtient pas gain de cause, il doit exiger de l'hôtelier ou du représentant local, une attestation de déclassement ou de prestations non fournies.
Pour être recevable, toute réclamation ou demande de remboursement relative à un voyage doit être adressée à VSP/VIVATOURS, par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard dans un délai de 30 jours suivant la date de retour. Passé ce délai, VSP/VIVATOURS ne prendra en compte aucune réclamation. Après avoir saisi le service clientèle de l'Agence VIVATOURS par courrier recommandé 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 modalités de saisine sont disponibles sur son site à l'adresse suivante : www.mtv.travel.
Le renoncement à l'un des services inclus dans un forfait donné ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.
Toute modification ou interruption de voyage occasionnée par des circonstances de force majeure ne pourra donner lieu à aucun remboursement, sauf pour l'interruption de séjour, en cas de souscription à cette assurance proposée en option.
VSP/VIVATOURS ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des évènements suivants :
• Perte ou vol des billets d'avion.
• Incidents ou évènements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à VSP/VIVATOURS, tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à VSP/VIVATOURS, incidents techniques extérieurs à VSP/VIVATOURS, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.
• Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative, VSP VIVATOURS se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

13 - CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article 99 R211-9 du code du tourisme, le client doit informer l'organisme de voyage de la cession de son contrat de voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception, plus de 7 jours avant le départ. Cette cession entraîne, par personne, les frais supplémentaires suivants (sauf sur vols réguliers, se référer au paragraphe 15 « Annulation ») :
- Plus de 30 jours avant le départ : 50 €.
- De 29 à 15 jours avant le départ : 100 €.
- De 14 à 7 jours avant le départ : 200 €.
- Moins de 7 jours avant le départ : vous référer aux frais d'annulation.