

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-14 du Code du Tourisme, la loi fait obligation aux agences de voyages et tours opérateurs de mentionner in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-5 à R.211-13 sur toutes les brochures ou contrats de voyages proposés à leur clientèle.

Livre II : Activités et professions du tourisme

Titre Ier : Organisation de la vente de voyages et de séjours

Section 2 : Contrat de vente de voyages et de séjours

ARTICLE R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) du deuxième alinéa de l'article L211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

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 les dispositions réglementaires de la présente section.

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

- 1) La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3) Les 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, cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8) Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-10 ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, R211-13
- 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 communiqués 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, les 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 tels que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports ou 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 R211-6.

14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15) Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12, R211-13

16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences et 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 et 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 direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

20) La clause de résiliation et de remboursement sans pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R211-6,

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 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 afférents, la ou les devises qui peuvent avoir un incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R211-11 : Lorsque avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur

peut, sans 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 L211-15, 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 : Lorsqu'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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R211-6

## **CONDITIONS GENERALES DE VENTE CARS DU HAINAUT**

Toute commande devra, pour être enregistrée, nous être confirmée par écrit au moins 4 jours avant la date prévue du déplacement.

Nous dégageons notre responsabilité en cas de perte, de vol ou de casse des objets ou bagages transportés à titre gratuit dans nos cars.

Les frais de nourriture et de logement du chauffeur restent à la charge du client, sauf accord préalable sur ce point.

Tous les prix fixés ont été établis sur les bases en vigueur au moment de leur remise et sont susceptibles de révision en cas d'évolution des circonstances économiques.

Un acompte de 50% du prix du voyage est exigible à la commande le solde dès réception de la facture.

Conformément à la loi n° 921 1442 article 3 du 31.12.92 (J.O. du 01.01.93), à défaut de stipulations particulières, la date de paiement est considérée comme ferme et aucun escompte ne sera accordé en cas de règlement anticipé. Tout retard de paiement donnera lieu à l'application d'un intérêt de retard égal au taux de refinancement le plus récent de la Banque Centrale Européenne majoré de sept points. Les frais de recouvrement par voie contentieuse et les frais de justice seront ajoutés au nouveau montant ainsi déterminé.

Pour facturation à l'export, exonération de TVA – Article 262 Ter 1 du C.G.I.

Par le seul fait qu'ils nous remettent commande, nos clients acceptent implicitement nos conditions générales nonobstant toute clause contraire mentionnée sur leur lettre de confirmations.

Toutes contestations ou litiges pouvant se produire sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Valenciennes.