

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*Les conditions générales de vente ont été fixées par le 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 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 de 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 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 21 jours avant le départ.
- 8) Le montant de l'acompte 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'annulation définies aux articles 101, 102, 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 organisme 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, 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 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 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 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-contre.
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102, et 103 ci-après.
- 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 souscrits 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 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 ayant 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 susvisées, 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 taxe y afférent, 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 retenues 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuels 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités 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 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.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

### **INSCRIPTIONS ET PAIEMENTS**

#### **1) Inscription :**

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion ipso facto à nos conditions de vente générales et particulières. La réservation sera confirmée par nos soins selon la disponibilité du circuit choisi aux dates envisagées.

#### **2) Paiements :**

##### **A) Notre prix**

Nos prix ont été établis le \_\_\_\_\_ en fonction des conditions économiques, financières ainsi que des lois et réglementations connues à cette date.

##### **B) Modalités de révision de notre prix**

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du Tourisme du 20 décembre 2004, le prix pourra être révisé afin de tenir compte notamment des variations :

- Du coût du transport, lié notamment au coût du carburant.
- Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports

La totalité du prix est soumise à la révision précitée. Pour les clients déjà inscrits, cette révision sera notifiée au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les clients inscrits à moins de 30 jours du départ, cette révision sera appliquée à l'inscription.

##### **C) Acompte**

L'inscription sera réputée définitive, sauf dispositions contraires dûment spécifiées, par le versement d'un acompte de 30% \_\_\_\_\_ euros, reçu dans les cinq jours, après réception de la facture pro forma et du présent contrat, confirme et garantit au client la réservation des services pour tout le groupe.

L'acompte devra être impérativement accompagné d'un exemplaire du présent contrat et des annexes dûment signées et paraphées.

##### **D) Solde**

Le solde devra être réglé au plus tard 45 jours avant départ, soit le \_\_\_\_\_.

En cas de non paiement du solde à cette date le contrat sera considéré comme annulé de fait, et les frais conséquents à cette annulation seront dus.

En cas de non-paiement à cette date, le Client devra payer, de plein droit et sans mise en demeure préalable, un intérêt de retard au taux légal (mais en tout état de cause équivalent à au moins EURIBOR + 3% à la date de la facture), à compter de 45 jours avant le départ et ce sans préjudice de tous autres droits de l'Agence.

## **ANNULATION ET DE MODIFICATION**

### **1) Annulation partielle du groupe (soit moins de 10% de la capacité totale du groupe), avec transport aérien :**

* Jusqu'à 100 jours du départ :	aucun frais
* Entre 99 et 31 jours du départ :	10 % de FRAIS D'ANNULATION
* Entre 30 jours et 21 jours avant le départ :	25% DE FRAIS D'ANNULATION
* Entre 20 jours et 8 jours avant le départ :	50% DE FRAIS D'ANNULATION.
* Entre 7 jours et 02 jours avant le départ :	75% DE FRAIS D'ANNULATION
* Moins de 2 jours avant le départ ou <u>non-présentation au départ</u> :	100% DE FRAIS D'ANNULATION

#### **Attention :**

Nous vous conseillons de souscrire une assurance Annulation au moment de votre inscription, afin de vous protéger contre ces risques. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage aérien à forfait, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle qu'en soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'entraîne pas la responsabilité de l'AGENCE, aussi bien pour l'aller que pour le retour. Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent en aucun cas être remboursés lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation, ou encore si par suite de non-présentation des documents de voyage (passeports, visas...) il se trouve dans l'incapacité de prendre le départ au jour et à l'heure indiquée.

En cas de souscription d'un contrat assurance annulation, à la signature du présent contrat, seuls les événements survenus entre le 30ème jour et le jour du départ pourront faire l'objet d'une prise en charge. Le certificat médical doit être envoyé à l'assurance dans les 8 jours suivant l'annulation.

### **2) Annulation totale du groupe (opéré avec transport aérien) par le CLIENT :**

Si le CLIENT décidait l'annulation totale de l'opération pour quelque raison que ce soit, il s'engage à verser à l'AGENCE à titre de dédit les montants assujettis au barème d'annulation ci-après.

L'annulation de plus de 10% du nombre de participants sera considérée comme une annulation totale.

* Jusqu'à 100 jours du départ:	100 euros par participant.
* Entre 99 jours et 61 jours du départ :	40% DE FRAIS D'ANNULATION
* Entre 60 jours et 31 jours avant le départ :	50% DE FRAIS D'ANNULATION
* Entre 30 jours et 15 jours avant le départ :	75% DE FRAIS D'ANNULATION
* Moins de 14 jours :	100% DE FRAIS D'ANNULATION

Seuls les événements majeurs et graves, reconnus dans les textes par les autorités ministérielles (Quai d'Orsay) pourraient permettre de dégager la responsabilité du CLIENT.

### **3) Noms Et changement de noms :**

La liste nominative des participants, comportant une indication précise des personnes partageant les chambres, devra parvenir à l'AGENCE au plus tard 35 jours avant le départ **conforme à l'état civil et aux papiers d'identité** (attention aux concubins et aux jeunes mariés)

Toute annulation et changement de nom de participants doivent faire l'objet d'une notification écrite. Il en est de même pour un ajout de participant(s) dont les réservations ne seront confirmées que dans la limite des places disponibles.

**Tout billet émis n'est ni modifiable, ni remboursable. Donc, dans le cadre d'une rémission de billet d'avion suite à une modification de noms, le client devra repayer l'intégralité d'un nouveau billet, dont le tarif et la disponibilité feront l'objet d'une renégociation de Prométour vis à vis du transporteur.**

Attention :

Nous vous conseillons de souscrire une assurance Annulation au moment de votre inscription, afin de vous protéger contre ces risques. Le défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage aérien à forfait, occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre quelle qu'en soit la cause, n'est pas exonéré de frais d'annulation et n'entraîne pas la responsabilité de l'AGENCE, aussi bien pour l'aller que pour le retour. Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent en aucun cas être remboursés lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation, ou encore si par suite de non-présentation des documents de voyage (passeports, visas...) il se trouve dans l'incapacité de prendre le départ au jour et à l'heure indiqués.

En cas de souscription d'un contrat assurance annulation, à la signature du présent contrat, seuls les événements survenus entre le 30ème jour et le jour du départ pourront faire l'objet d'une prise en charge. Le certificat médical doit être envoyé à l'assurance dans les 8 jours suivant l'annulation.

## **RESPONSABILITES**

### **1) Formalités :**

Le CLIENT est tenu d'informer tous les participants des conditions générales et particulières de vente.

### **2) Interruption de voyage :**

Tout voyage interrompu par décision du participant (pour des raisons de santé, de niveau, ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement par l'AGENCE des prestations non utilisées. Pour tout voyage interrompu ayant été pris en charge par l'assistance du participant, les prestations non utilisées peuvent être remboursées par son assurance annulation, selon les conditions du contrat souscrit.

### **3) Aptitude physique :**

Pour tous les voyages, il est de la responsabilité individuelle de chaque participant de s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé. A cet égard, il est fortement recommandé de consulter un médecin. L'AGENCE se réserve la possibilité d'exiger la production d'un certificat médical d'aptitude en ce sens.

### **4) Formalités administratives, sanitaires et sécurité :**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'AGENCE informe le CLIENT des diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage pour les personnes de nationalité française. Les frais et leur exécution incombent à chaque participant. Chaque participant doit vérifier ces informations auprès des autorités compétentes. Il incombe notamment à chaque participant d'être en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination, vaccins recommandés ou imposés).

Par ailleurs, il est recommandé au participant de consulter les consignes de sécurité diffusées par les autorités locales et les recommandations aux voyageurs faites par le ministère des Affaires étrangères (ou 01 43 17 94 93). A tout moment du voyage, chaque participant est tenu de se plier aux règlements et formalités de police, de douane et de santé.

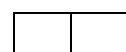
### **5) Responsabilité civile :**

La responsabilité de l'AGENCE est définie et limitée au contenu de l'article L.211-17 du code du tourisme du 20 décembre 2004 qui est le suivant :

*Art. L. 211-17. - Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.*

*Art. L. 211-18. - Les dispositions de l'article L. 211-17 ne s'appliquent pas aux personnes physiques ou morales pour les opérations de réservation ou de vente n'entrant pas dans un forfait touristique, tel que défini à l'article L. 211-2, relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.*

Seule la partie organisation de voyages ou de séjours est soumise aux dispositions législatives et réglementaires ci-dessus, si elle correspond à la notion de forfait touristique définie à l'article L.211-2 du code du tourisme.



L'assurance garantissant la responsabilité civile professionnelle de la société Prométour Europe a été souscrite auprès de la société GAN sous le numéro de contrat 086181149 pour un montant de 1600000 euros. Elle couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carences ou de défaillance de nos services. L'AGENCE ne saurait voir sa responsabilité engagée pour toutes les activités optionnelles réservées directement dans le pays visité. L'attention des participants est attirée sur les variantes selon les pays des garanties légales et réglementaires des hôteliers, transporteurs et autres prestataires de services. La responsabilité de l'AGENCE ne se substitue pas à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

#### **6) Risques encourus :**

L'AGENCE organise des voyages qui comprennent des activités sportives, en terrain naturel dit d'aventure, parfois éloignés des infrastructures locales et dans des régions difficiles d'accès. Chaque participant reconnaît que la pratique de ces activités peut présenter certains risques de retard, perte de biens personnels, d'accidents, de dommages corporels mineurs ou majeurs, de décès, incommodité, perte de plaisir, bouleversement, détresse ou frustration d'ordre physique ou mental et/ou matériels qui engagent sa responsabilité individuelle. De par son inscription, le participant juge de son aptitude à pratiquer ces activités.

Chaque participant doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.) et aussi par l'inscription à un circuit ne correspondant pas à ses aptitudes.

En fonction des conditions météorologiques, des exigences et des aptitudes des participants, toutes décisions prises par l'encadrement des activités, et notamment en matière de sécurité, sont exécutoires et chaque participant est tenu de s'y conformer. L'AGENCE ne saurait être tenu pour responsable en cas de non-respect des décisions prises par les accompagnateurs ou par l'un quelconque de ses représentants sur place dans le pays visité. En cas de comportement reconnu irresponsable et/ou dangereux, les accompagnateurs peuvent décider d'interrompre le circuit de ce participant, sans recours envers l'AGENCE et sans indemnisation.

#### **RECLAMATIONS**

Malgré le soin et l'attention apportés à la conception de nos voyages, raids ou circuits, il peut arriver que des observations sur le bon déroulement nous soient opposables. Nous vous invitons à les formuler par écrit, au plus tard quinze jours après votre retour, par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute contestation ou litige découlant du présent contrat et du programme qui y est annexé sera, d'un commun accord entre les parties, soumis à la juridiction des tribunaux de Paris.

- La signature du présent contrat entraîne l'acceptation de toutes les conditions stipulées ci-dessus.
- Le contrat entrera en vigueur au moment où l'AGENCE en recevra un exemplaire paraphé à chaque page (y compris les annexes) et signé à la dernière page du contrat.
- Le non-respect par le client de se conformer à l'une ou l'autre des clauses de ce contrat pourrait en provoquer l'annulation pure et simple par l'AGENCE.
- Le non-respect par l'AGENCE de se conformer à l'une ou l'autre des clauses de ce contrat pourrait en provoquer l'annulation pure et simple par le CLIENT.