CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17 du Code du tourisme**, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** 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 **R.211-5 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 **R.211-5 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.

EVAZ JO ROUSSILLON VOYAGES a souscrit auprès de la compagnie AXA SARL CASELLAS LOZINGUEZ 21-23 Av. Général Guillaud BP 50207 66002 PERPIGNAN CEDEX un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme.

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 R.211-3-1 :

L'échange d'informations pré contractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 :

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 quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 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 R. 211-8 ;

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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

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 à l'acheteur, au moins dix 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 ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 :

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R.211-8 :

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 R.211-9 :

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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R.211-11 :

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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1.PRIX:

Les prix publiés dans nos différents programmes de voyages sont en euros et ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur sur la base des prix des différents prestataires. Ils doivent être confirmés par le vendeur au moment de l'inscription. Ils sont calculés de façon forfaitaire et sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Révision du prix : toute modification de ces éléments peut entraîner une variation de prix en application de l'article 100 des conditions générales de vente, notamment en cas de fluctuation du taux de change, des différentes taxes et tarifs des transports. Si le montant de l'augmentation dépassait les 10% le client sera obligatoirement averti et aura la possibilité de ne pas accepter l'augmentation de prix et d'annuler sa réservation sans aucun frais, avec remboursement des acomptes reçus. Aucune variation de prix n'interviendra moins de 30 jours avant le départ.

Nos prix comprennent: les services facturés à l'inscription selon le descriptif et le tarif de chaque produit du catalogue où sont indiquées les prestations incluses.

Nos prix ne comprennent pas : sauf indication contraire, toute prestation ou activité n'étant pas expressément indiquée comme gratuite ou incluse dans le descriptif de chaque produit, comme :

- les boissons aux repas (sauf mention particulière); en général, dans la plupart des pays, les hôteliers ne proposent pas des carafes d'eau mais uniquement des bouteilles d'eau minérales payantes,
- les dépenses d'ordre personnelles
- les excursions facultatives
- les repas aux escales
- les taxes d'aéroport à l'étranger, variables selon les destinations.

2 . ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE DU VOYAGE

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, l'agence vendeur reçoit du client au moment de la réservation une somme égale à la moitié du prix du voyage, la nature du droit conféré au client par ce versement est variable: ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données dans les conditions particulières, au moment de l'inscription, et la confirmation de départ intervient au plus tard 21 jours avant le départ; sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix doit être effectué entre les 30 et 21 jours avant la date du départ.

3. MODIFICATION PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Toute modification de dossier avant le départ entraînera 200€ , euros, par personne en aucun cas remboursables. Tout report de date sera considéré comme une annulation et entraînera des frais selon le barème détaillé de l'article 6.

4. CESSIION DU CONTRAT

La cession du contrat est règlementée par l'article 99 des conditions générales, cette cession entraîne conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 92 les frais suivant à acquitter par le cédant :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : 25 € par personne
- de 29 jours à 15 jours avant le départ : 45 € par personne
- de 14 jours à 7 jours avant le départ : 150 € par personne
- dans certains cas (sur justificatif) les frais de cession pourront être plus élevés.

5. REDUCTION ENFANT:

se reporter aux conditions spécifique de chaque destination et hôtel. Dans tous les cas, les réductions enfants ne sont applicables que si les enfants partagent la chambre avec deux adultes.

6. FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de débit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Voyages en autocar et en avion :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 € par personne (non remboursable par l'assurance)
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
- Entre 7 et 2 jours avant le départ: 75% du montant du voyage
- La veille du départ : 90% du montant du voyage

Les frais d'annulation ne peuvent être couverts que par la souscription d'un contrat annulation de l'agence de voyages organisatrice.

- aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son

voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccination...)

- EVAZ JO ROUSSILLON VOYAGES ne peut être tenu responsable d'un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'un fait d'un tiers.

7. ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au delà. Pour les voyages en autocars l'insuffisance du nombre des participants peut entraîner l'annulation de certains types de voyages. Cette éventualité ne saurait être inférieure à 21 jours pour les circuits de 8 jours et plus. Pour ceux de moins de 8 jours, l'annulation ne pourra intervenir moins de 10 jours avant le départ.

8. TRANSPORTS

A/ Responsabilités des transporteurs: la responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans nos programmes ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions générales, dont un extrait figure sur les titres de transport qui leur sont remis.

B / Transport autocar (transferts/navettes): dans le cas où un nombre suffisant de participants ne serait atteint pour assurer le transfert en autocar (notamment en direction des aéroports, l'organisateur se réserve le droit d'utiliser un autre véhicule ou un autre moyen de transport en fonction du nombre de participants.

9. FORMALITES ADMINISTRATIVES

Les formalités administratives indiquées dans la rubrique de chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française. Consulter votre agent de voyages pour les autres cas. Entre la parution de nos programmes et les dates de départ, des modifications administratives ou sanitaires sont susceptibles d'intervenir.

Les mineurs: des formalités spécifiques sont applicables pour les enfants mineurs: se renseigner auprès des autorités administratives.

10.APRES SEJOUR

Pour être recevable, toute réclamation devra avoir été formulée sur place et par écrit, à l'hôtelier ou à notre correspondant local. Passé ce délai, elle se sera pas prise en considération. Nous ferons en sorte d'apporter une solution rapide aux litiges qui pourraient survenir. Toutefois, nous serons obligés, dans la plupart des cas, d'effectuer une enquête auprès de l'hôtelier ou du prestataire de services.

11.ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

EVAZ JO ROUSSILLON VOYAGES N° IM06612001 est obligatoirement couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle, conformément aux exigences de l'art.4 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992 et du chapitre IV du décret 94490, du 15 juin 1994, souscrite auprès de la compagnie d'assurance AXA, assurance N° 3833997504.