

Conditions Générales de Vente

Conformément aux articles L.211-8 et L.211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 dont le texte est en 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.211-7 du Code du Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraaires 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 contractuel dès la signature du bulletin d'inscription ou de la facture. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenu d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque les frais excèdent les montant affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans le document contractuel, les pièces justificatives seront fournies. **ARMONIE VOYAGES** a souscrit auprès de la compagnie d'assurances **GRAS SAVOYE hiscox** un contrat garantissant la responsabilité civile professionnelle à hauteur de **3 000 000** euros (selon les garanties).

CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE DES ACTIVITÉS RELATIVES À L'ORGANISATION et à LA VENTE DE VOYAGES ou de SÉJOURS. (Décret N°2007-669 du 2 mai 2007)

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 transport 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 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 **R211-10** ;
- 10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11/ Les conditions d'annulation définies aux **articles R211-11, R211-12 et R211-13** 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.
- 14/ 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 R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne 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, et 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 telles 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 réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et 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-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 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 inclus ;
- 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 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 14° de l'article R.211-6

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 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 de 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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R.211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé 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 de 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 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 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 des 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 les 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 R.211-6 Conformément à la loi informatique et liberté, le client bénéficie d'un droit de rectification concernant les informations mentionnées sur le présent document.

CONDITIONS PARTICULIÈRES de ARMONIE VOYAGES ET MONDEPART.FR

- 1 - Dossier Tourisme :** 20 euros, Chèques vacances de + de 150 euros : 15 euros, Voyage à la carte : 30 euros
- 2 - Frais d'Annulation :** billetterie : 10 euros, Revalidation 15 euros. Tourisme : 45 euros, Taxes d'aéroport non remboursable à moins d'un mois du départ. Tous ces montants sont non remboursables par l'assurance annulation.
- 3 - Réclamations :** toute réclamation devra être effectuée par le client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les meilleurs délais sur place ou dans le mois suivant la fin des prestations, accompagnée de toute pièces justificatives.
- 4 - Prix :** Les prix indiqués ont été établis sur la base des conditions économique existant au moment de la signature du contrat. Les prix peuvent varier tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 211-113 de la loi du 2 mai 2007. Si la fluctuation du cours influe sur le prix total du voyage pour plus de 5%, cette incidence est intégralement répercutée, tant à la hausse qu'à la baisse.
- 5 - Aptitude à certains voyages :** ARMONIE VOYAGES invite les clients à se reporter au descriptif de certains voyages, circuits ou séjours qui dans certains cas, exige une condition et une autonomie physique particulière des participants, avant de choisir leur destination.
- 6 - Responsabilité :** ARMONIE VOYAGES ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au présent contrat ou encore du fait du client ayant entraîné une inexécution totale ou partielle des prestations prévues.

En conséquence, ARMONIE VOYAGES ne peut être tenu responsable d'éventuelles annulations ou inversion de visite entraînant la modification des programmes annexés au contrat, qui seraient imposées, sur place, par les pouvoirs publics notamment pour des raisons administratives, politiques ou de sécurité. La responsabilité d'ARMONIE VOYAGES du fait de ses prestataires est limitée en fonction de l'appréciation de la responsabilité de ces derniers, selon leur droit local ou toute convention internationale applicable.

7 - Formalités : ARMONIE VOYAGES fournira uniquement pour les ressortissants français les informations disponibles à propos des formalités administratives et sanitaires obligatoires pour le franchissement des frontières mais ne sera pas responsable de leur obtention sauf indication contraire du contrat. ARMONIE VOYAGES ne délivre pas d'informations relatives aux documents établissant l'identité des clients ni leurs conditions d'obtention. Les participants devront avoir soin d'être en règle avec les formalités d'entrée propres au pays de destination. Si celles-ci n'étaient pas remplies au moment du départ du fait du client, empêchant la réalisation du voyage, le montant du voyage ne pourrait être remboursé pour le participant concerné. Pour les étrangers y compris les ressortissants d'autres pays de l'Union Européenne, le client devra par lui-même s'informer auprès des autorités consulaires, et effectuer les démarches d'obtention de visas éventuellement requis. Des modifications sont susceptibles d'intervenir entre la publication des brochures d'ARMONIE VOYAGES et la date de départ, et ARMONIE VOYAGES fera son possible pour transmettre à ses clients toute information accessible aux agences de voyages.