

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EVALYS –IM 007120001 -Assurance responsabilité civile : GENERALI – N° AH177868

Conditions générales de vente : Articles de 95 à 103 du décret n° 94-490 du 15 juin 94

Article 95 :

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article de la loi du 13 juillet 1992 susvisés, toute offre et toute vente de prestations de voyage et de séjours donnant lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport sur ligne régulière non accompagnés 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 doivent être mentionnés. La facturation séparée de 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 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 consécutifs des prestations fournies, à l'occasion du voyage ou des séjours 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 ; les repas fournis
- 3 – 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 séjour ou du voyage ainsi que, si la réalisation du séjour ou du voyage 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 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 100 du présent décret ;
- 10 – les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 – les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 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 voyage 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 97 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur 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 des transports utilisés, 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 de taxes afférentes à certains services telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquements dans les ports et les aéroports, taxes de séjours 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 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 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 au nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7 l'article 96 ci-dessus ;

- 14 – les conditions d’annulation de nature contractuelle ;
- 15 – les conditions d’annulation prévues aux articles 101,102 et 103 ci-dessous ;
- 16 – les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre de 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 un 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 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 des organismes locaux susceptibles d’aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d’appel permettant d’établir un contact avec le vendeur ;
 - b) pour les voyages de séjour de mineurs à l’étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d’établir le 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’en informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu’il s’agit d’une croisière, ce délai est porté à 15 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 sus-visées, 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 afférant, 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 le cours de la ou des devises retenu comme la 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 avoir informé 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 est déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant le date de 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’intervention 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 réparations 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.

LITIGE

*Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du TRIBUNAL DE COMMERCE D'AUBENAS

*Après avoir saisi le service (après-vente, après voyages...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en l’absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel