

1 Conditions de vente de voyages A&T

I. Informations générales

Quand vous réservez une de nos offres, vous choisissez une expérience exclusive spécifiquement conçue pour le birdwatching, le biowatching et/ou la photographie animalière. Notre équipe s'investi chaque jour pour vous accompagner avant, pendant et après votre séjour, pour que vous puissiez aborder vos vacances sereinement tout en satisfaisant un maximum de vos objectifs photographiques ou d'observation.

Les présentes conditions de vente de séjours sont donc mises à votre disposition sur le site web d'AVES&TOURS ainsi que par mail (suite à une demande de réservation), pour vous permettre de passer commande en toute sérénité. Elles sont considérées acceptées dès la passation de commande et ont une valeur contractuelle entre les parties.

A) Portée des conditions de vente

Sont concernées par les présentes conditions de vente, les prestations de courts et longs séjours en groupe aussi bien que les séjours et les activités sur mesure, commercialisées sur le site web AVES&TOURS voire sur nos propres outils de communication (flyers, brochures etc. d'AVES&TOURS). Si vous achetez une de nos prestations par le biais d'un tiers (ex. autre agence de voyage, tour-opérateur, société ou indépendant, etc.), veuillez-vous référer aux conditions de vente de cet intermédiaire : en aucun cas AVES&TOURS ne pourra être tenue responsable de ces actions avant, pendant et après le séjour.

B) Objet des conditions de vente

Les présentes conditions de vente de séjours se composent de conditions générales et de conditions particulières. Le fait que AVES&TOURS ne se prévale pas de l'une quelconque des présentes conditions de vente de séjours ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir. AVES&TOURS se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes conditions de vente de séjours sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux inscriptions préalablement confirmées par AVES&TOURS. Il est donc impératif que vous acceptiez et consultiez les conditions de vente de séjours afin notamment que vous vous assuriez des conditions applicables au moment de votre commande.

II. Conditions particulières de vente

A) Séjours et activités sur mesure / Courts et longs séjours en groupe

A.1) Courts et longs séjours en groupe

Vous pouvez vous inscrire, sur demande de réservation et suite à une confirmation écrite de la part de AVES&TOURS, à l'un de nos séjours proposés sur nos brochures voire sur notre site web. Si l'offre choisie le permet, vous pouvez également ajouter d'autres prestations à votre séjour et/ou vouloir le privatiser avec les personnes de votre choix. Dans ce cas, vous devez contacter AVES&TOURS avant de passer commande : notre équipe vous préparera un devis ainsi personnalisé. Ensuite, pour vous inscrire, les démarches seront identiques à celles des séjours sur mesure sous-mentionnés (A.2).

Les modalités de réservation, inscription et paiement sont indiquées dans les prochains paragraphes (B.1-B.5)

A.2) Séjours et activités sur mesure

En plus des offres préétablies affichées sur les brochures et sur le site web, AVES&TOURS vous propose de construire votre voyage ou votre activité naturaliste selon vos envies. Pour obtenir votre proposition personnalisée, vous devez soumettre votre demande de devis par mail (info@aves-and-tours.com) directement à notre agence. Suite à votre demande, l'équipe d'AVES&TOURS vous proposera un devis (avec une durée de validité) contenant une proposition de voyage, le programme et son prix définitif tous frais, taxes et services compris. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis vous devrez demander à AVES&TOURS un nouveau devis (avec une nouvelle durée de validité) pour votre séjour, dans l'éventualité que certaines modalités (ex. logistiques, tarifaires, etc.) puissent avoir évolué entretemps. Pour procéder à l'inscription, il faudra donc valider le devis dans son délai de validité et nous le retourner par mail voire par courrier postal en le paraphant, le datant et le signant avec la mention « bon pour accord ». Une fois le devis ainsi signé reçu, AVES&TOURS vous enverra dans les plus brefs délais le programme de voyage, le bulletin d'inscription et les conditions générales et particulières de vente, pour que vous puissiez finaliser votre inscription.

B) Inscription – Courts et long séjours

Suite à votre demande de réservation (A.1) ou à l'acceptation du devis personnalisé (A.2), AVES&TOURS vous envoie par mail (ou par courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'une adresse mail) votre programme de voyage accompagné du bulletin d'inscription et des présentes conditions de vente de séjours*. Ces documents sont à nous retourner paraphés, datés et signés avec la mention « bon pour accord » (retour par courrier postal ou électronique ou télécopie).

Conformément à l'article R.211-6 du Code du Tourisme et des Conditions Générales de Vente, les présentes conditions particulières et générales de vente sont à nous retourner paraphées, datées et signées en double exemplaire. Une fois votre inscription validée, AVES&TOURS vous remettra un exemplaire signé des deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-4 du code civil.

Il doit être particulièrement noté que l'inscription entraîne votre adhésion pleine et entière aux informations contenues dans le programme de voyage et les conditions de ventes. Le bulletin d'inscription doit être accompagné du récépissé de l'acompte versé selon les modalités définies à l'article B.4 et B.5 des présentes conditions particulières de vente.

Une fois le nombre minimum* de participants atteint pour le séjour choisi (*cette information est disponible sur notre site web, nos brochures et sur le programme de voyage qui vous est envoyé suite à votre commande), AVES&TOURS vous adresse par mail (ou par courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'une adresse mail) une confirmation de votre inscription. En cas contraire, le voyage pourra être annulé, reporté voir maintenu selon les modalités définies à l'article B.4 et C.6 des présentes conditions particulières de vente.



Nous vous rappelons que nos offres de courts et longs séjours n'incluent pas normalement (sauf si précisé autrement dans votre programme de voyage ou devis personnalisé) le transfert (aller et/ou retour, ex. tickets d'avion, train, bus...) depuis votre résidence au lieu de rdv ainsi que tout autre déplacement en dehors du programme de voyage. Afin d'éviter tout désagrément dû à l'annulation de votre séjour (cf. Article C.6) après votre inscription, nous vous conseillons d'associer à vos achats de tickets de transport une assurance couvrant la modification ou l'annulation du voyage. Sur demande, AVES&TOURS pourra vous proposer également des solutions d'assurance adaptées à vos séjours. A&T décline toute responsabilité sur vos modalités et frais de déplacement intervenus en dehors du programme de voyage.

B.1) Programme de voyage

Le programme de voyage constitue l'information préalable prévue par l'article R211-4 du Code du tourisme. AVES&TOURS se réserve le droit de modifier toute ou une partie des informations contenues dans le programme de voyage (ex. transports, hébergements, repas, itinéraires, visites, excursions et autres services inclus dans le forfait) en cas de nécessité. Dans ce cas, vous serez informés par mail (ou par courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'un adresse mail) dans les meilleurs délais et au plus tard avant la confirmation de votre inscription : AVES&TOURS pourra ainsi vous proposer une solution de remplacement modifiant en totalité ou en partie le programme de voyage précédemment établi.

B.2) Informations préalables au voyage

Le programme de voyage envoyé par AVES&TOURS contient, le cas échéant, un résumé des formalités administratives et sanitaires ainsi que les informations relatives à la sécurité nécessaires à votre séjour. Il vous appartient toutefois de les vérifier intégralement et régulièrement avant et après votre inscription (ces informations étant susceptibles d'évoluer rapidement) auprès des services nationaux et internationaux concernés comme :

- le Ministère de la Santé et des Solidarités (www.solidarites-sante.gouv.fr) et l'Organisation Mondiale de la Santé (www.who.int/fr/) pour les informations d'ordre sanitaire,
- le Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr) pour les informations sur la sécurité,
- les ambassades et les consulats compétents pour les informations concernant les formalités d'entrée en fonction de votre nationalité.

De plus, ces informations préalables au voyage sont fournies à titre indicatif par AVES&TOURS et valent pour les ressortissants français. Les formalités administratives et sanitaires figurant dans nos outils de communication (ex. brochure, flyers etc), sur le site web et dans le programme de voyage ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Avant de vous inscrire et d'entreprendre votre voyage, il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage par AVES&TOURS et/ou les services nationaux et internationaux concernés. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds

suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa : veuillez donc vérifier les documents exigés pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Il est précisé que la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombe aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et des prénoms figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Nous vous rappelons que les informations personnelles figurant sur les documents de voyage et dans le bulletin d'inscription AVES&TOURS doivent correspondre obligatoirement à :

- vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI que vous utiliserez pour votre voyage ainsi que pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (ex. VISA, TRANSIT)
- le sexe (masculin (M) ou féminin (F)) et l'âge de chaque voyageur figurant sur votre bulletin d'inscription.

ATTENTION : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour qu'on puisse remplir tout autre formulaire requis pour l'accomplissement de votre voyage. A défaut de respecter cette procédure, vous pourrez vous exposer à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

AVES&TOURS attire votre attention sur le fait que les informations concernant la sécurité et la santé publique susmentionnées, tout comme les formalités administratives obligatoires, peuvent évoluer rapidement : nous vous tiendrons informés, le cas échéant, jusqu'à la date de votre départ mais nous vous conseillons de les consulter régulièrement aussi par vos soins. AVES&TOURS peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, entrer/sortir d'un pays étranger voire y transiter par faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement de la part d'AVES&TOURS. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la confirmation d'inscription) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, AVES&TOURS pourra subordonner votre départ à la signature d'un document aux termes duquel vous reconnaîtrez avoir pris connaissance des risques associés à votre séjour. AVES&TOURS peut aussi être amenée à annuler votre voyage selon les modalités précisées à l'article C.6.

B.3) Enfants mineurs

Pour la participation aux courts et longs séjours proposés par AVES&TOURS, nous vous rappelons qu'en dessous de 16 ans le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. A partir de 16 ans (accomplis avant le départ du voyage), les mineurs peuvent participer à nos séjours seuls, pourvu qu'ils soient munis des autorisations et des documents prévus à cet effet. Nous vous les résumons ci-dessous à titre indicatif (veuillez-vous renseigner plus précisément auprès des services publics concernés et avant toute inscription).

Un enfant mineur qui réside habituellement en France, qu'il soit français ou étranger, et voyage à l'étranger seul ou sans être accompagné par l'un de ses parents doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). **CERFA n°15646*01 à télécharger** : <https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa15646.do> Il s'agit d'un formulaire établi et signé par un parent (ou responsable légal). Veuillez noter que l'enfant doit disposer d'une AST même s'il n'effectue qu'une escale à l'étranger. Le formulaire doit être accompagné de la photocopie d'une pièce d'identité du parent signataire (plus d'informations sur <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>).

Les documents à présenter pendant le voyage dépendent de la nationalité du parent signataire de l'AST. Veuillez vous renseigner à ce sujet sur le site web <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359> ou auprès des administrations publiques compétentes.

En tout cas, les inscriptions/réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet, en joignant une pièce d'identité et tout document permettant de l'établir avec certitude.

B.4) Réservations

L'envoi de votre bulletin d'inscription correctement rempli (a minima dans ses parties obligatoires), daté et signé (accompagné par le récépissé de l'acompte versé, le programme de voyage et les présentes conditions de vente tous paraphés, datés et signés) ne vaut réservation que dans la mesure des places disponibles. En présence de places disponibles, une fois le nombre minimum de participants atteints et sous réserve du respect des stipulations des articles au chapitres « B. Inscription – Courts et long séjours », AVES&TOURS vous adresse par mail (ou par courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'un adresse mail) une confirmation de votre inscription. A défaut de places disponibles pour le séjour concerné, AVES&TOURS vous informe par mail (ou téléphone ou courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'un adresse mail) de la non confirmation de votre inscription. Dans ce dernier cas, l'acompte versé vous sera restitué dans les plus brefs délais.

Si après votre inscription, un ou plusieurs participants inscrits au même séjour décide d'annuler sa propre inscription en entraînant la perte du nombre minimum de participants requis, nous ferons de notre mieux pour finaliser l'organisation du voyage et pour atteindre le nombre minimum de participants. Si cela devait s'avérer impossible, AVES&TOURS vous proposera trois solutions :

1. annuler le voyage et vous restituer l'acompte sans aucun frais d'annulation de votre part (cf. article C.6.b) ;
2. réduire le nombre minimum de participants tout en ajustant le prix du séjour par personne (à couverture des frais liés au séjour pour le nombre de participants ainsi modifié ; cette option doit être validée par tous les participants) : un deuxième acompte, à intégration du premier, pourra vous être demandé le cas échéant ;
3. reporter votre départ à une autre date (parmi les dates prévues par AVES&TOURS pour le même séjour voire pour des séjours équivalents) : si vous choisissez cette option, un nouveau devis voire un nouveau bulletin d'inscription devra être établi et un deuxième acompte, à intégration du premier, pourra vous être demandé le cas échéant (si le prix est supérieur ; si le prix est inférieur, le trop-perçu sera déduit de votre solde).

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le programme de voyage disponible sur nos outils de communication (site web, brochures, etc) ainsi que sur le programme de voyage qui vous sera remis lors de votre demande d'inscription. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé sur demande et sous réserve de confirmation écrite de la part d'AVES&TOURS. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

B.5) Paiements

Toute demande d'inscription effectuée plus de quarante-cinq jours avant la date de début du séjour choisi donne lieu à versement d'un acompte de 30% du prix du séjour et du montant total des assurances éventuellement souscrites. Le récépissé de l'acompte versé doit être joint au bulletin d'inscription.

Toute demande d'inscription effectuée moins de quarante-cinq jours avant la date de début du séjour choisi donne lieu au paiement intégral du prix du séjour et des assurances souscrites quelle que soit la date d'inscription.

Sauf indication contraire (dépendant par exemple des conditions établies par les partenaires et les prestataires d'AVES&TOURS) précisée sur le programme de voyage, le paiement du solde devra intervenir au plus tard quarante-cinq jours avant la date prévue de début du séjour.

Dans la mesure où un client ne respecte pas cet échéancier de paiement, AVES&TOURS est en droit d'annuler le contrat selon les dispositions prévues à l'article C.6.a des présentes conditions de vente.

Nous acceptons les paiements en Euro effectués par virement bancaire ou carte bancaire (voir modalités précisées sur le bulletin d'inscription et sur notre site web). En tout état de cause, vous êtes priés de noter que AVES&TOURS refuse tout paiement par chèque.

AVES&TOURS peut vous proposer de réserver des hôtels non référencés dans ses brochures et dans d'autres supports de communication concernant l'offre de séjour choisie. Nous pourrions être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués par ces prestataires compris entre 15 € à 80 € par personne en complément du prix de la prestation hôtelière.

La facture de l'acompte vous est adressée dans les 8 jours qui suivent l'inscription ; la facture du solde vous est adressée dans le 8 jours qui suivent le paiement du solde.

B.6) Données personnelles

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, certaines données personnelles concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Ces informations doivent être obligatoirement fournies à AVES&TOURS : elles sont signalées de manière visible par une astérisque et/ou mentionnées comme obligatoires. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Uniquement dans le cadre de l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires de AVES&TOURS et/ou aux fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi.

D'une manière générale, vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données transmises vous concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : AVES&TOURS SARL, 5 rue de la Lucques, ZAE La Garrigues, 34725, Saint André de Sangonis, France. Par ailleurs, AVES&TOURS vous informe de votre droit à vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique à l'adresse www.bloctel.gouv.fr.

C) Gestion de votre séjour

C.1) Convocation de voyage

Lorsque vous aurez effectué votre solde, et au plus tard 15 jours avant la date de départ, vous recevrez par mail (ou par courrier postal, uniquement sur demande si dans l'indisponibilité prouvée d'un adresse mail) votre convocation de voyage comprenant notamment vos billets (si prévus par votre séjour) ainsi qu'un rappel des informations utiles à votre départ et à votre séjour.

C.2) Garantie financière et Assurances

C.2.a) Garantie financière

AVES&TOURS a souscrit un contrat avec APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) permettant d'obtenir la garantie financière obligatoirement requise par la loi pour les opérateurs français du tourisme. Cette garantie financière (« Garantie des Fonds Déposés ») est affectée au remboursement de l'intégralité des fonds reçus par AVES&TOURS au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du consommateur final pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement. Les conditions d'application de ce contrat sont précisées dans les programme de voyage et dans la documentation remise à chaque participant.

En complément, grâce à notre contrat avec APST, vous bénéficiez de la « Garantie en Service » qui vous permet, sauf pour des raisons d'ordre technique*, de réaliser ou de poursuivre votre voyage même en cas d'une éventuelle défaillance financière d'AVES&TOURS. Dans ce cas, l'APST se substitue à AVES&TOURS et prend le relais pour vous faire partir ou continuer votre voyage dans des conditions satisfaisantes. Cette garantie en services est délivrée sous la forme de prestations de substitution semblables ou équivalentes à celles qui ont été commandées et qui sont le cas échéant adaptées aux circonstances ou aux contraintes de l'urgence. (*dans le cas où le voyage ne peut être exécuté, pour des raisons d'ordre technique par exemple, vous serez intégralement remboursé des sommes versées par la « Garantie des Fonds Déposés »).

C.2.b) Assurance voyage

Notez que toutes nos offres de courts et longs séjours n'incluent pas d'autres assurances par rapport à celles susmentionnés (cf. « Garantie des Fonds Déposés » et « Garantie en Service » de APST) comme les assurances voyage, couvrant normalement l'annulation, l'interruption de séjour, les bagages ou les frais médicaux. Lors de votre demande d'inscription ou devis, AVES&TOURS pourra vous proposer une offre d'assurance voyage spécifiquement adaptée au séjour choisi, que vous pourrez intégrer à votre commande/devis. Il est précisé que la souscription de ce contrat d'assurance ne pourra plus ensuite faire l'objet d'une modification, pour quelle que raison que ce soit. Le montant des primes des assurances

souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription au moment du versement de l'acompte dont le récépissé est à joindre au bulletin d'inscription. Nous vous rappelons que la souscription d'une assurance voyage (ex. assurance annulation, interruption de séjour, bagages et/ou frais médicaux) est facultative. Si notre proposition ne vous convient pas, vous pouvez choisir une autre assurance voyage par vos soins voire ne pas vous assurer du tout. Vous devrez toutefois indiquer par écrit sur votre bulletin d'inscription que vous ne souhaitez pas en disposer. Nous vous conseillons cependant de prévoir une assurance voyage adaptée à votre séjour pour voyager en toute sérénité.

Avant de procéder à la souscription d'une assurance voyage, nous vous conseillons par ailleurs de vérifier que vous ne bénéficiez pas déjà d'une ou plusieurs garanties équivalentes (par ex. via votre carte bancaire, assurance habitation etc.). Dans ce cas, vous pourrez nous demander voire choisir par vos propres soins une nouvelle offre d'assurance couvrant les garanties manquantes. Conformément à l'article L .112-10 du code des assurances, si vous découvrez après la conclusion du contrat proposé par AVES&TOURS (ou par l'assureur de votre choix) que vous justifiez d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le contrat souscrit, vous pouvez renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

C.3) Prix

C.3.a) Définition du prix

Avant votre demande d'inscription ou devis : nous vous conseillons de consulter régulièrement notre site web (www.aves-and-tours.com) pour un prix plus précis.

A' partir de votre demande d'inscription : les prix applicables au jour de votre inscription sont ceux figurant sur le programme de voyage voire sur le devis (en cas d'offres sur mesure) envoyé lors de la demande d'inscription.

Les prix sont indiqués par personne, en Euros et sont entendus généralement TTC voir TFC (tout frais compris) si les frais sont fixes, sauf mention contraire figurant sur le programme de voyage ou sur le devis. Vous serez informés du détail des prestations incluses et non incluses dans ce prix.

Les prix sont calculés en fonction du nombre minimum de participants requis par le séjour choisi et indiqué sur nos outils de communication (brochure, site web, etc). A défaut d'inscription d'un nombre minimum de participants, le prix par personne peut être modifié dans les conditions de l'article B.4.

Les prix sont établis sur la base des cours de change, tarifs aériens et prestations au sol connus au jour de la parution des outils de communication (brochure, site web, etc).

Certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains Pays (taxe touristique, taxe de séjour, etc.) et doivent être réglées sur place. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à votre charge. Elles vous seront toutefois communiquées lors du devis ou de votre demande d'inscription.

Nous vous rappelons que les prix ne comprennent pas la fourniture d'équipements optiques (ex. appareils photographiques, jumelles, longues-vues) dans la mesure où vous devez être en possession pour profiter pleinement des prestations offertes par AVES&TOURS.

Occasionnellement, AVES&TOURS peut mettre à disposition gratuitement (pour quelques minutes et provisoirement) certains équipements, pour des raisons d'essai du matériel ainsi que pour faciliter certaines activités (ex. sorties en groupe) : cela reste cependant soumis à la disponibilité d'AVES&TOURS, aux besoins des participants et aux circonstances propres au séjour (météo, nombre de participants, etc). Si vous ne disposez pas des équipements optiques recommandés pour le séjour ou l'activité choisies, nous vous conseillons de nous faire part de vos exigences afin de vous soumettre une offre complémentaire de location du dudit matériel auprès d'un de nos prestataires. Le prix de cette location, supplémentaire par rapport au prix du séjour, devra alors être intégré et validé dans un devis personnalisé (cf. article A.2).

C.3.b) Supplément chambre individuelle

Le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour le supplément chambre individuelle au moment de l'inscription, sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription sauf s'il accepte de partager sa chambre avec un autre participant au même séjour : cette option sera affichée dans le bulletin d'inscription et vous pourrez également indiquer une préférence (ex. sexe, âge ou appartenance à un groupe d'amis). AVES&TOURS aura néanmoins le droit de choisir la disposition et l'occupation des chambres sans tenir compte obligatoirement des préférences indiquées, si l'organisation du séjour le nécessite.

C.3.c) Modification du prix

Conformément aux articles L 211-12 et R 211-8 du Code du Tourisme, AVES&TOURS se réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, figurant sur les outils de communication (brochure, site web, etc) ainsi que sur le programme de voyage à tout moment, sans préavis, à condition que ces modifications interviennent plus de 30 jours avant la date de départ prévue et uniquement pour tenir compte des variations suivantes dont nous ne pourrions éviter la répercussion :

- du coût des transports (ex. carburant);
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- modification des parités monétaires.

Si la modification intervient après votre demande d'inscription/devis, nous vous communiquerons le nouveau prix dans les plus brefs délais.

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

C.4) Cession du contrat

Conformément à l'article L 211-11 du code du tourisme, vous pouvez céder le contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que vous (ex. modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet et dans les conditions ci-après présentées :

- vous êtes tenus d'informer AVES&TOURS de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour ;
- dans l'hypothèse où vous mettriez en œuvre cette faculté, vous devrez indiquer le(s) nom(s) et adresse(s) du(des) cessionnaire(s), nouveau(x) participant(s) au séjour, tout en justifiant qu'il(s) remplit(ssent)

exactement les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour ;

- le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis du vendeur, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession ;
- la cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 50 € dus solidairement à AVES&TOURS par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire. Le nouveau participant doit ainsi remplir, dater et signer un nouveau bulletin d'inscription, le programme de voyage et les présentes conditions de vente.

Veillez noter que dans certains cas, les frais de cession pourront être plus élevés en raison des conditions spécifiques appliquées par les prestataires de services d'AVES&TOURS (ex. sociétés de transport ou hôteliers).

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier ou « low cost » et/ou si le billet a été émis, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. Les frais qui seraient appliqués par les hôteliers seront répercutés au client.

C.5) Modification du séjour

C.5.a) Modification du fait du client

Sous réserve de l'accord d'AVES&TOURS **et au plus tard 15 jours avant** la date de début du séjour, vous pouvez demander une ou plusieurs modifications à votre séjour par les suivantes : date de départ anticipé, retour différé et prestations hôtelières (ex. type de chambre, repas, etc.). Une somme de 50 euros vous sera alors facturée, hors surcoût éventuel du/des ticket(s) de transport (si prévus par le séjour choisi).

Toute autre modification du séjour voire toute modification demandée à moins de 15 jours avant la date de début du séjour sera refusée. Dans ce cas, vous pourrez demander une annulation du séjour commandé (voir les dispositions pour l'annulation du fait du client, cf. article C.6.a) suivie d'une réinscription soumise à l'émission d'un devis personnalisé selon les dispositions prévues pour les séjours et les activités sur mesure à l'article A.2 des présentes conditions de vente.

En cas de départ anticipé ou d'arrivée par vos propres moyens, il est de votre responsabilité de retrouver le groupe sur place sans pénaliser les autres participants du séjour et son bon déroulement.

C.5.b) Modification du fait d'AVES&TOURS

Avant le départ ou pendant le séjour, AVES&TOURS peut être amené à modifier sans préavis les étapes, les prestations de transport ou d'hébergement en fonction de certains événements locaux imprévisibles tels que : déplacements officiels, manifestations culturelles ou politiques, aléas climatiques, conditions environnementales etc. Les étapes peuvent être également inversées ou décalées pour faire face aux nécessités techniques et/ou logistiques du séjour. Veillez noter que AVES&TOURS n'effectuera ces modifications que dans le but d'une organisation optimisée et satisfaisante de votre séjour.

A ce propos, AVES&TOURS pourra ainsi vous proposer des prestations équivalentes à celles prévues par votre programme de voyage. L'intégralité des visites prévue par le programme (signé au moment de la réservation) sera néanmoins respectée dans la mesure du possible. Nous vous précisons enfin que le nom du guide qui accompagne le voyage est indicatif : AVES&TOURS se réserve le droit de changer, sans préavis, le guide accompagnateur si nécessaire : nous vous communiquerons le nom et les coordonnées du nouveau guide dans les plus brefs délais et en tout cas avant la date de début de votre séjour : aucune indemnité ne pourra être due à ce titre.

C.6) Annulation du séjour

C.6.a) Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation devra parvenir à AVES&TOURS dans les meilleurs délais, impérativement par lettre recommandée avec avis de réception. La date de réception par AVES&TOURS de la demande précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés aux paragraphes suivantes. Un montant de 50 € pour frais de dossier est facturé quelle que soit la date d'annulation et en complément des frais d'annulation suivants :

- à plus de 120 jours de la date de départ prévue : 100% du prix du billet d'avion si celui-ci a dû être émis dès l'inscription ou aux dates imposées par la compagnie aérienne.
- de 120 à 60 jours de la date de départ prévue : 30% du prix total du séjour,
- de 59 jours à 30 jours de la date de départ prévue : 50% du prix total du séjour,
- de 29 jours à 10 jours de la date de départ prévue : 80% du prix total du séjour,
- à moins de 10 jours de la date de départ prévue : 100% du prix total du séjour.

Les frais d'annulation pourront être retenus sur les sommes déjà versée à AVES&TOURS (ex. acompte). Si le montant est inférieur aux sommes déjà versées, la différence vous sera restituée dans un délai de 15 jours. En cas contraire, une nouvelle facture vous sera remise pour régler la partie restante des frais d'annulation éventuellement dus.

C.6.b) Annulation du fait de AVES&TOURS

Si AVES&TOURS doit annuler un séjour pour quelque motif que ce soit, vous serez averti par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (mail de préférence). En tout état de cause, AVES&TOURS s'efforce de vous proposer un ou plusieurs séjours équivalents. En cas de refus de participer au(x) séjour(s) proposé(s), AVES&TOURS vous remboursera intégralement les sommes préalablement versées à exception des frais de dossier (50€ par personne et par séjour).

L'insuffisance du nombre minimum de participants peut constituer un motif valable d'annulation du séjour sans indemnités. Vous en serez informé au moins 21 jours avant la date de départ prévue. Cette annulation impliquera le remboursement de toute somme que vous auriez versée. Néanmoins, si l'ensemble des participants l'accepte, le séjour pourra être maintenu moyennant un supplément de prix calculé par AVES&TOURS en fonction du nombre de participants retenu (cf. article B.4). AVES&TOURS vous informera du montant du supplément de prix dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours avant le départ.

Nous vous rappelons que le nombre maximum de participants est indiqué dans le programme de voyage disponible sur nos outils de communication (site web, brochures, etc) ainsi que sur le programme de voyage qui vous sera remis lors de votre demande d'inscription.

C.7) Organisation du voyage

Le premier et le dernier jour du séjour sont considérés comme étant généralement consacrés au transport. Comme nos prestations n'incluent pas généralement le vol d'aller/retour et en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, non connus au moment de la parution du programme de voyage, tout retard attribué aux transporteurs ne pourra pas entraîner une modification du programme de voyage ni de remboursement des activités/prestations prévues, afin de ne pas pénaliser les autres participants au séjour. Nous vous conseillons donc de bien veiller à ce que l'heure et le lieu du rdv convenu (surtout en début du séjour) soit respecté.

Si pendant votre séjour et de votre fait vous décidez de ne pas consommer une prestation ou un repas inclus dans le prix du voyage, ladite prestation ou ledit repas ne fera l'objet d'aucun remboursement de la part d'AVES&TOURS.

C.7.a) Rôle des guides accompagnateurs

La durée quotidienne de travail du guide accompagnateur est limitée, conformément à la législation en vigueur, à 10 heures par jour. De ce fait, ce dernier est libre d'imposer des pauses et des temps libres en journée aux clients qu'il accompagne.

Nous vous rappelons que, sans autorisation préalable de votre guide accompagnateur, il vous est interdit de quitter le groupe et de parcourir des itinéraires alternatifs de votre propre initiative.

C.7.b) Mauvais comportements du client

Pendant le séjour, vous êtes dans l'obligation de suivre les dispositions qui vous seront fournies par votre guide accompagnateur. Le respect des règles de fonctionnement des équipements, des installations et des matériaux utilisés par ou de propriété de AVES&TOURS est également obligatoire. Autrement, vous serez tenus responsables de tout dommage et/ou mal fonctionnement causé aux équipements, aux installations et aux matériaux utilisés par AVES&TOURS ou de propriété de AVES&TOURS.

Au cas où ils se produisent une ou plusieurs des situations suivantes :

- le client est responsable de tout type de infraction civile et pénale pendant le séjour AVES&TOURS;
- le comportement du client est de nature à mettre en danger ou gêner un autre client ou un tiers;
- le client cause volontairement et/ou directement la destruction ou l'endommagement aux équipements et aux installations utilisés par AVES&TOURS ou de propriété d'AVES&TOURS;
- le comportement du client est de nature à mettre en danger ou à déranger excessivement la flore et/ou la faune sauvage

AVES&TOURS pourra, sans aucun préavis, demander au dudit client de renoncer voire d'interrompre certains services et prestations prévus par le programme de voyage tout comme mettre fin au séjour du dudit client (et accompagnateurs éventuels). Dans ce cas, la mise à fin du séjour sera considérée comme une annulation du fait du client et ainsi soumise aux dispositions et aux frais d'annulation prévus à l'article C.6.b.

AVES&TOURS décline toute responsabilité quant à la suite du voyage du dudit client. Il ne sera procédé à aucun remboursement de la part d'AVES&TOURS pour les frais conséquents au départ anticipé.

Une charte éthique est disponible sur le site web d'AVES&TOURS ainsi qu'en format numérique pouvant être demandé par mail à l'adresse : info@aves-and-tours.com.

Nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance de nos principes et de garder en toute circonstance un comportement éthique, convenable et respectueux des personnes (autres participants au séjour, vos guides accompagnateurs, tierces personnes) et de l'environnement.

C.8) Transports aérien

Si des billets d'avion sont inclus dans les voyages AVES&TOURS, ils ne sont ni modifiables ni remboursables. En cas de non utilisation de votre billet, vous avez la possibilité de vous faire rembourser sur demande les "taxes aéroports" afférentes à celui-ci le cas échéant. Il ne sera procédé à aucun autre remboursement de la part d'AVES&TOURS. D'autres possibilités de remboursements pourraient être prévues par les transporteurs, par exemple en cas d'assurance voyage souscrite : dans ce cas, veuillez vous référer directement à ces derniers pour la gestion des remboursements.

C.9) Responsabilité

Conformément à l'article L 211-16 du code du tourisme, AVES&TOURS ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de AVES&TOURS ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

AVES&TOURS ne pourra être tenue responsable des incidents ou évènements imprévisibles et extérieurs à AVES&TOURS pendant le séjour tels que guerres, troubles politiques, grèves extérieures à AVES&TOURS, incidents techniques extérieurs à AVES&TOURS, encombrement de l'espace aérien, intempéries, mesures de sécurité, pannes et autres évènements similaires. Pour cela, nous vous conseillons de prévoir une assurance voyage.

De même, AVES&TOURS ne pourra être tenue responsable des évènements suivants :

- perte ou vol de billets d'avions,
- défaut de présentation ou présentation au poste de police de douanes ou d'enregistrement, de documents d'identité et/ou sanitaires périmés, d'une durée de validité insuffisante ou non conforme aux réglementations en vigueur au moment du départ (cf. article B.2),
- dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente voire non conforme aux conseils du guide accompagnateur.

AVES&TOURS n'assume aucune responsabilité relative à toute perte, avarie ou vol de bagages, vêtements ou objet personnels qui demeurent sous votre surveillance pendant toute la durée du séjour.

C.10) Réclamations

En première instance, tout dysfonctionnement constaté en cours de séjour devra faire l'objet d'une réclamation sur place au guide accompagnateur pour qu'il tente d'y remédier.

Si pendant votre séjour le guide accompagnateur ne peut pas vous proposer une solution satisfaisante, veuillez contacter les responsables d'AVES&TOURS directement par mail (reclamations@aves-and-tours.com) ou téléphone (cf. coordonnées en bas de page) afin qu'ils puissent agir le plus rapidement possible pour résoudre le problème. A partir du moment où nous sommes conscients de l'existence d'un problème, nous pouvons commencer à le résoudre.

Si votre problème ne peut pas être résolu de manière satisfaisante sur-le-champ, votre réclamation devra être adressée dans les meilleurs délais et par lettre recommandée avec avis de réception à : AVES&TOURS, 5 rue de la Lucques, ZAE de la Garrigue, 34725, Saint André de Sangonis, France. La lettre de réclamation transmise devra être étayée par les preuves matérielles des dysfonctionnements constatés.

Si vous avez tenté de régler votre litige par le biais de AVES&TOURS mais que notre réponse ne vous satisfait pas, ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, vous pouvez alors faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage. La Médiation du Tourisme et du Voyage a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les clients et les fournisseurs de services de transport aérien, transports urbains et routiers, transport maritime, hébergement, prise en charge aéroportuaire, voyage et tourisme, restauration et loisirs, signataires de la Charte de la Médiation du Tourisme et du Voyage. Pour entrer en contact avec la Médiation du tourisme, veuillez utiliser le lien suivant : <http://www.mtv.travel>. Si la vente s'effectue en ligne, vous avez la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Cependant, nous croyons qu'il est hautement improbable que des problèmes puissent survenir qui ne peuvent être résolus rapidement et de façon amicale.

C.11) Droit applicable

Les présentes conditions de vente de séjours sont soumises au droit français.

Mise à jour du présent document : janvier 2018



8 III. Conditions générales de vente

Informations générales

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

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.

AVES&TOURS SARL a souscrit auprès de la compagnie HISCOX EUROPE, UNDERWRITING LIMITED, 19 RUE LOUIS LE GRAND, 75002 PARIS, FRANCE un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

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 précontractuelles 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.

