CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE Décret décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017

Art. R211-3. Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa 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.

Art. R211-3-1. 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.

Art. R211-4. Préalablement à la conclusion du contrat le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et 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 per- mettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ ;
8 - Le montant 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 révisions 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, R211-10 et R211-11 ;
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 R211-18.

Art. R211-5. 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R211-6. 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 - 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, les 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 – 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'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 lors- qu'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 du 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, R211-11 ;
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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20 – La clause de résiliation 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 ;

Art. R211-7 L'acheteur peut céder son contrat à un Cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui poureffectuer 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 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.

Art. R211-8. Lorsque le contrat comporte une possibi- lité 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 de prix et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférents, 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.

Art. R211-9. Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionné 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 deux 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.

Art. R211-10. 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 et 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.

Art. R211-11. 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 éventuelle- ment 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, ses titres de transport pour assurer son retour dans des condi- tions 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 PARTICULIÈRES DE VENTE GROUPE et INTERNET – ALT - DECALAGE HORAIRE

1 - PRIX

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire, incluant un ensemble de prestations. ALT Décalage Horaire précise dans tous ses programmes et contrats ce qui est compris dans les prix et ce qui ne l'est pas.

RÉVISION DE PRIX : Les prix sont établis sur la base de tarifs et cours du change en vigueur au moment de l'établissement du contrat. Il est précisé sur chaque contrat, le cours de ou des éventuelles devises étrangères retenues comme référence, ainsi que la partie concernée (prestation terrestre et ou aérienne). ALT Décalage Horaire se réserve la possibilité de réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse, afin de tenir compte des variations :

-du coût des transports, y compris du coût du carburant.

-des redevances et taxes afférentes à certains services, telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement, de sécurités, dans les ports et aéroports

-des taux de changes, euros/monnaies étrangères appliqués au forfait considéré

Conformément aux dispositions légales, ALT Décalage Horaire pourra modifier la part du contrat global en l'affectant du pourcentage de la variation concernée. Cette réactualisation ne pourra intervenir à moins de 21 jours avant le départ prévu.

2 - MODALITÉS DE RÈGLEMENT

L'inscription à un voyage ou séjour implique le versement à titre d'acompte par le client d'une somme égale à 40% du prix du voyage ou du séjour, et la signature d'un contrat dont un exemplaire lui est transmis ; le paiement du solde du prix de la prestation doit être effectué au plus tard 45 jours avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt de ce fait les frais d'annulation dont il a été informé au moment de l'inscription.

3 - MODIFICATIONS

Toutes les informations relatives aux itinéraires, hôtels, horaires, figurant dans nos programmes, prospectus et autres dépliants, ainsi que toutes modifications données par notre service technique ne sont fournies de bonne foi, qu'à titre indicatif et ne constituent en aucune façon un engagement de notre part.

Dans le cas où des événements politiques, climatiques, religieux etc, indépendants de notre volonté se produiraient en cours de voyage, ALT Décalage Horaire ne pourrait être tenu pour responsable des modifications, voir même des annulations qui en résulteraient. En cas de force majeure nous nous réservons le droit de substituer un moyen de transport à un autre sans que cela donne lieu à aucun remboursement.

4 - ANNULATION

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au delà.

5 - FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra sous déduction des frais d'annulation suivants :

- entre 60 jours et 46 jours avant le départ : 30% du montant du voyage
- entre 45 jours et 21 jours avant le départ : 50% du montant du voyage
-entre 20 jours et jusqu'au jour du départ : 100% du montant du voyage

Dès la réservation d'un voyage :

-si la commande d'un voyage groupe venait à être annulée en totalité par le client, l'acompte versé serait retenu en totalité par A.L.T. Décalage Horaire (est considérée comme une annulation totale, l'annulation de plus de 50% du nombre de participants inscrits dans le contrat)

-toute annulation individuelle doit être notifiée et entraînera à plus de 60 jours avant le départ, le paiement d'une indemnité égale à 10% du montant du voyage avec un minimum de 50 Euros forfaitaire (non remboursable par l'assurance).

-Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée du fait d'un participant ou d'un groupe de participants ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

6 - LISTE NOMINATIVE

Les listes des participants et leur répartition par chambre devront nous parvenir au plus tard 45 jours avant le départ. Tout retard dans l'établissement et l'envoi de ces listes est susceptible d'entraîner l'annulation des réservations faites auprès de nos prestataires. Le nom de chaque participant doit impérativement correspondre au nom figurant sur sa pièce d'identité. Les préjudices en découlant ne pourront en aucun cas être imputés à notre organisation.

7 - HÔTELS

Il est de règle en hôtellerie internationale de libérer les chambres avant midi. En aucun cas, nous ne pourrons déroger à cette règle. Les chambres sont prévues pour deux, trois ou quatre personnes. Les chambres pour une seule personne ne peuvent être assurées que très exceptionnellement : elles font toujours l'objet d'un supplément tarifaire.

8 - FORMALITÉS

Les participants, quelle que soit leur nationalité, se doivent d'être en conformité avec la réglementation en vigueur à l'époque où le voyage s'effectuera. Aucun voyage ne pourra être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux précis lors de la convocation ou dans le cas où il ne serait pas en mesure de satisfaire aux contrôles de santé, de police ou de douane.

9 - RESPONSABILITÉ

Pour l'exécution de nos voyages nous faisons appel à différents prestataires qui conserveront à l'égard de tout voyageur les responsabilités propres à leur activité, aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales.

Notre responsabilité est notamment dégagée dans les cas suivants :

- cas de force majeur (grèves, intempéries, guerre, séismes, épidémies)
-retard d'avion
-incidents techniques
-annulation de vol
-changement d'horaire ou d'aéroport
-horaire du transport aérien pénalisant le déroulement du 1er et dernier jour

Les frais occasionnés par ces circonstances fortuites ne pourront en aucun cas donner lieu à des dédommagements.

10 - ASSURANCES

La société A.L.T. Décalage Horaire a souscrit un certain nombre de contrats d'assurances qui couvrent les risques les plus divers ou imprévus que peuvent rencontrer nos participants en voyage. ALT Décalage Horaire s'est assuré pour ce faire la collaboration d'organismes reconnus.

-Responsabilité civile professionnelle : police souscrite auprès du groupe ABEILLE police N°70710344 qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels (2.286.735 Euros)

Par l'intermédiaire de ASSUR TRAVEL nous avons souscrit les contrats :

- Assistance, rapatriement : contrat N° FR037611TT
– Bagages et annulation : contrat N° FR037610TT

L'assurance couvrant les bagages et l'annulation n'est pas systématiquement incluse dans le prix de nos prestations. Elle peut être souscrite en supplément et payée pour l'ensemble du groupe à la réservation.

A chaque contrat sera joint en annexe le dépliant de ces assurances vous précisant toutes les modalités d'application de celles-ci auxquelles il est impossible de déroger.

Au cas où votre contrat ne serait pas accompagné de ce fascicule, il vous appartiendra de nous le réclamer.

11 - RÉCLAMATIONS

Pour être recevable, toute réclamation, préalablement formulée sur place à notre correspondant local, devra nous être adressée directement sous pli recommandé dans un délai de 15 jours suivant la fin du voyage. Passé ce délai ALT Décalage Horaire refusera de prendre en considération toute réclamation.

L'inscription à l'un de nos voyages ou séjours implique l'acceptation de toutes nos conditions générales et particulières.