

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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L.211-7** et **L.211-17** du Code du tourisme, les dispositions des articles **R.211-3 à R.211-11** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituant 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, avec 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.

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.

Delgrange Voyages a souscrit auprès de la compagnie **GAN, 8-10, rue d'Astorg 75383 Paris cedex 08**, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de **1 824 490 €**.

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 mentionnées 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

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'un 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, en 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 conditions 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 retenus 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 préjudice 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 la vente 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

PREAMBULE :
Les présentes conditions particulières de ventes ont été élaborées conformément aux articles du Code de Tourisme, qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Conformément aux dispositions de l'article **R.211-14** du Code de Tourisme, sont reproduits ci-contre les articles **R211-5 à R211-13** du Code du Tourisme.

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion complète à nos conditions particulières.

Le nom et l'adresse de notre garant est : **SOCIETE GENERALE SA, 29 Boulevard Haussmann, 75009 Paris** et ce pour un montant de **175 316€**

1) - INSCRIPTION - ACOMPTE - PAIEMENT DU SOLDE.

Toute inscription doit être obligatoirement faite par écrit et entraînera l'établissement d'un contrat qui ne pourra être valable que signé et accompagné du versement de la totalité du prix pour les excursions d'une journée et d'un acompte de 30% du prix pour les séjours et week-ends. Le solde devra être versé impérativement et au plus tard 8 jours avant le départ sous peine d'annulation à la charge du client.

Les prestations comprises dans nos prix sont clairement indiquées avec nos programmes. Nos prix ne comprennent jamais, sauf mentions contraires indiquées au programme :

- Les frais éventuels de visa et l'obtention de documents administratifs d'ordre personnel.
- Une façon générale toutes prestations non mentionnées au programme.

2) - PRX.

Nos prix sont nets à payer à l'organisateur et exprimés en euro. Ils sont calculés sur la base des prix des carburants, taux de change, taxes légales et réglementaires, et en fonction des conditions économiques en vigueur dans le pays, au jour de la signature du contrat par le client. Seule aura un caractère contractuel, la feuille des prix en vigueur lors de l'inscription.

3) - REVISION DE PRIX.

Les prix des voyages sont fermes et définitifs. Toutefois, en cas de modification imprévisible du coût des transports ou des cours des changes des monnaies étrangères dans lesquelles des prestations sont achetées, intervenant entre le moments où les prix ont été calculés et le mois précédent le départ, entraînant ensemble ou séparément une augmentation du coût du voyage de plus de 3%, nous pourrions apporter une modification de prix, dans les conditions ci-après définies. Le prix modifié devra être calculé selon la même méthode que le prix initial. Il tiendra compte des éléments nouveaux imprévus. Avant la date prévue pour le départ, le prix avant la date fixe pour le départ, soit lors de son passage en agence de voyages, soit par courrier adressé à son adresse d'inscription ou à défaut poste restante à son agence de voyages. Passé ce délai de trente jours, aucune modification ne pourra plus être apportée au prix. Le client pourra, soit accepter la modification du prix, soit annuler sa participation au voyage. Dans ce dernier cas, les acomptes versés lui seront intégralement remboursés sans indemnité de part et d'autre. Le client donnera sa réponse dans les sept jours. Passé ce délai et pour le calcul du nombre de participants, il sera considéré comme ayant accepté le nouveau prix. Toute justification concernant le calcul du prix modifié sera fournie au client sur demande de sa part. Une demande de justification émise par le client ne prolonge pas le délai de réponse fixé à sept jours.

4) - DEPARTS.

Les départs sont assurés avec un minimum de participants inscrits. Un voyage qui ne réunit pas un nombre de participants suffisant pourra être annulé. Les décisions éventuelles d'annulation sont prises au plus tard 21 jours avant le départ pour les séjours et week-ends, et 8 jours pour les excursions. En cas d'annulation d'un départ, le client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées par lui même, sans indemnité de part et d'autre.

5) - DEPARTS SUPPLEMENTAIRES.

Pour faire face à des demandes très nombreuses, des départs supplémentaires pourront être mis en place en cours de saison. Pour éviter une affluence trop importante dans le même hôtel, affluence préjudiciable au confort des voyageurs, les affluences supplémentaires se feront dans des hôtels différents de ceux initialement prévus, mais de qualité équivalente.

6) - HEBERGEMENT.

Chambres : Lors de l'inscription, il sera tenu compte des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper : chambre à un grand lit pour couple ou chambre à deux lits jumeaux. Nous ferons le maximum pour donner entière satisfaction aux voyageurs.

Il est de plus plus difficile d'obtenir des chambres individuelles. Nous recommandons à nos clients d'en limiter la demande.

Lorsque le voyage comprend une partie « croisière », il est le plus souvent impossible d'obtenir des cabines individuelles. Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur, pour quelque cause que se soit ne

individuelle prévue en cours de circuit ou de séjour, le supplément acquitté à cet effet par le client lui sera remboursé au retour de voyage proportionnellement à la non fourniture de ce service.

La chambre triple est en réalité une chambre double dans laquelle est ajouté un lit (d'appartenance du plus souvent).

7) - REDUCTION ENFANTS.

Des réductions sont accordées aux enfants partageant obligatoirement la chambre de deux adultes, selon l'âge des enfants. Les réductions consenties, sont celles indiquées sur le programme.

8) - FORMALITES AUX FRONTIERES.

A l'intérieur de la Communauté Economique Européenne et pour ses ressortissants, la carte nationale d'identité de moins de dix ans ou le passeport en cours de validité suffit aux personnes adultes. Les enfants mineurs non accompagnés d'au moins un parent, doivent présenter en plus une autorisation de sortie de territoire. A ce sujet et pour toutes destinations, les agences de voyages sont complètes pour apporter toutes précisions nécessaires de même que le client pourra retrouver toutes les informations nécessaires pour respecter ces formalités sur le site Internet www.afat-delgrangevoyages.com. Cependant il appartient aux clients de respecter scrupuleusement ces formalités et d'en supporter les frais. L'organisateur ne pourra être tenue pour responsable de l'observation par le client des formalités administratives et douaniers, notamment dans le cas où le client se verrait refuser le passage en frontière ou infliger le paiement d'une amende.

9) - MODIFICATION DE PROGRAMME.

Dans l'intérêt des voyageurs, et, ou pour des motifs indépendants de la volonté de l'organisateur, les horaires et itinéraires mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés et ce sans avis préalable. Si, au cours du voyage, pour une raison quelconque, nous ou notre représentant sur place décidions de supprimer tout ou partie des engagements prévus, le voyageur ne pourra prétendre qu'au remboursement des sommes correspondantes aux prestations annulées et comprises dans le prix du voyage, à l'exclusion de tous dommages et intérêts de quelques sortes qu'ils soient.

10) - FRAIS D'ANNULATION / Par personne SAUF POUR LES ANNULATIONS SURVENANT A PLUS DE 30 JOURS DU DEPART.
Si vous êtes amené à annuler votre voyage, les indemnités forfaitaires suivantes vous seront retenues sauf si souscription à une assurance annulation (Voir Art. 12) :

Annulation survenant entre 30 et 21 jours avant le départ : 30% du montant du voyage
Annulation survenant entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
Annulation survenant entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
Annulation survenant moins de 2 jours avant le départ : 90% du montant du voyage.
Non présentation le jour de départ : 100 % du montant du voyage.

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé si le participant ne se présente pas au heure et lieu mentionné dans son carnet de voyage ou encours, si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination etc.) Il se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage. Les assurances déjà émises ne seront en aucun cas remboursées.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du voyageur, pour quelque cause que se soit ne

donnera lieu à aucun remboursement.

11) - BAGAGES.

Les bagages sont l'objet de tous soins. Ils sont sous notre responsabilité pendant les transports terrestres, et sous la responsabilité de l'hotelier lorsqu'ils sont dans les chambres. Cependant nous déclinons toute responsabilité en cas de perte, détérioration ou vol, pour les bagages, vêtements, appareils photographiques, caméras, souvenirs, etc., laissés dans l'habitacle de l'autocar et dans les soutes spéciales en cours de voyage. Nous acceptons de transporter les souvenirs achetés en cours de voyages sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar.

12) - ASSURANCE ANNULATION (Facultative et non remboursable).

Elle permet le remboursement des frais mentionnés à l'article 10 du présent document et ce suivant les conditions générales du contrat d'assurance remis à l'inscription.

Ces conditions générales d'assurance annulation ainsi que les formalités et démarches à accomplir en cas de nécessité sont disponibles sur simple demande en nos agences.

Nous invitons nos clients à les consulter très attentivement et à souscrire cette option dès l'inscription.

Il est à noter qu'en aucune façon la prime de souscription ne peut faire l'objet d'un remboursement et qu'éventuellement des frais de franchise et de dossier sont retenus.

13) - ASSURANCE ASSISTANCE RAPATRIEMENT.

L'organisateur a souscrit pour vous auprès de **Mondial Assistance France** une Assurance Assistance Rapatriement (sauf mention contraire stipulée au programme). Cette convention porte le numéro **303.471**. Les garanties exactes, les formalités et démarches à accomplir en cas de sinistre sont précisées dans le formulaire disponible en nos agences sur simple demande. Néanmoins, la notion de responsabilité civile en cas d'accident variant de pays à pays, suivant les législations, il est conseillé aux voyageurs de se garantir par une assurance individuelle pour la durée du voyage.

Tout sinistre couvert par nos assurances doit nous être déclaré par écrit dans un délai de 10 jours. Tous justificatifs prouvant les faits devant être conservés et remis à nos agences dans les mêmes délais.

14) - RECLAMATIONS.

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite sur place, de manière appropriée et pouvant servir de preuve auprès du prestataire de service concerné, afin qu'une solution puisse être recherchée aussitôt. Les réclamations qu'il est impossible d'introduire sur place ou qui n'ont pas été résolues sur place de façon suffisante, doivent nous être adressées dans les 15 jours suivant la fin de séjour par courrier recommandé adressé à notre agence. Ce courrier devra préciser les références du contrat.

Après avoir saisi nos services et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

15) - PHOTOS ET ILLUSTRATIONS.

Les photos et illustrations présentées dans cette brochure ne sont pas contractuelles.

N° d'immatriculation : IM 059 10 0003