

CONDITIONS DE VENTE

Le traitement de votre séjour est assuré par Karavel
17, rue de l'Échiquier - CS 40109 - 75468 Paris cedex 10
SAS au capital de 39.838.060 € - RCS Paris B 499 668 606
Immatriculation « Atout France » : IM075110099
RCP : Hiscoc, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris
Garantie Financière : APS, 15 av Carnot 75017 Paris

Le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente. Les présentes conditions de vente sont constituées :

- des Conditions Particulières de Vente (I), et
- des Conditions Générales de Vente (II) régies par le Code du Tourisme, en particulier les articles R 211-3 à R 211-12.

Nous vous informons que le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires de Karavel, dont les coordonnées figurent en bas de page de chaque rubrique concernée. Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente.

I - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

- 1 - Acceptation des Conditions Particulières et Commande
- 2 - Prix / Paiement
- 3 - Annulation / Modification à l'initiative du Client
- 4 - Annulation / Modification à l'initiative de l'Agence
- 5 - Transport aérien
- 6 - Hébergement et séjour
- 7 - Croisières
- 8 - Plongée
- 9 - Formalités
- 10 - Livraison / Présentation des documents de voyage
- 11 - Réclamations
- 12 - Force majeure
- 13 - Responsabilité civile
- 14 - Informatique et Libertés
- 15 - Droit applicable
- 16 - Dispositions finales

1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDE

1.1 Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci après dénommé « le Client ») auprès de Karavel.

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par Karavel.

Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

1.2 Le Client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

1.3 Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de Karavel.

1.4 Une demande de réservation sera traitée par Karavel après réception :

- du bon de commande dûment validé par le Client, et
- d'un moyen de paiement.

Ces conditions sont cumulatives.

2 - PRIX / PAIEMENT

2.1 Prix

2.1.1 Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation. La TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

2.1.2 Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;

- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;

- les excédents de bagage ;
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable).

2.1.3 En plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la Commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US.

2.1.4 Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

2.1.5 Tarifs particuliers : Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

2.2 Frais de réservation

Toute Commande donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 14 euros par personne (Frais de Dossier).

Des Frais d'Agence seront dus pour toute demande de réservation effectuée dans l'une de nos agences physiques. Ces frais varient selon nos agences, et sont dus en plus des Frais de Dossier précédemment énoncés.

Des Frais de Dernière Minute seront dus pour toute demande de réservation effectuée à 7 jours ou moins du départ. Ces frais s'élèvent à 19 euros par dossier, et sont dus en plus des Frais précédemment énoncés.

Les Frais de Dossier, les Frais d'Agence et les Frais de Dernière Minute sont pris en compte dans le calcul des frais d'annulation.

2.3 Révision des prix

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, Karavel se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

- a) des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- b) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré ;
- c) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Leur variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ.

En cas de hausse significative du prix, estimée par Karavel à plus de 10% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par Karavel. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3.2 sont facturés au Client.

2.4 Moyens de paiement

2.4.1 Principe

Le Client peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française, suisse, ou belge (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard) ;
- en espèces, si le paiement est effectué en agence physique Karavel et dans la limite de 3.000 euros par dossier.

2.4.2 Dérogations

Pour toute Commande à plus de 30 (trente) jours du départ, Karavel peut accepter un règlement par :

- chèque bancaire français (établi à l'ordre de Karavel) ;
- virement (les frais de virement bancaire restent à la charge du Client) ;
- chèques-vacances ANCV : le Client doit effectuer au préalable le versement d'un acompte correspondant à 33% du montant du voyage par carte bancaire française.
- chèques et cartes cadeaux Karavel suivant les conditions énoncées sur ces titres de paiement.

Nota : si le Client choisit un moyen de paiement autre que la carte bancaire, le traitement de sa demande de réservation est subordonné à la communication préalable en garantie des coordonnées d'une carte bancaire en cours de validité.

Le Client peut également utiliser ses chèques-vacances ANCV pour toute Commande à moins de 30 jours dans la limite de 67% du montant du voyage, dès lors qu'il règle au préalable sa Commande par carte bancaire et transmet dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de son départ les chèques-vacances ANCV à Karavel (la date de réception de la lettre recommandée faisant foi). A réception, Karavel procédera au remboursement au Client du montant versé.

2.4.3 Modalités d'envoi relatives aux chèques et chèques-vacances ANCV : le Client doit envoyer sous 48 heures son titre de paiement par lettre recommandée avec AR à l'adresse suivante : Karavel – Service Facturation – 17, rue de l'Échiquier – CS 40109 – 75468 Paris cedex 10.

Les chèques doivent être transmis sous 48 heures.

Lors de l'envoi, le Client doit préciser par écrit le numéro de dossier ainsi que les nom et prénom du titulaire de la Commande.

2.4.4 L'encaissement d'un moyen de paiement par Karavel conditionne le traitement d'une Commande.

Par encaissement d'un moyen de paiement, il faut entendre :

- pour les achats par carte bancaire, l'enregistrement de coordonnées monétaires valides avec la validation du paiement par le centre des cartes bancaires. L'encaissement pouvant faire l'objet de débit fractionné en fonction du plafond autorisé de votre carte bancaire ;
- pour les achats par virement, la réception de l'attestation de virement effectué par la banque du client ;
- pour les achats par chèque, la réception du chèque signé à l'ordre de Karavel ;
- pour les achats par chèques-vacances, la réception des chèques.

Nota : en cas de paiement par carte bancaire, nous vous invitons à vérifier que son plafond est suffisant pour couvrir le montant du règlement de la Commande. Dans le cas contraire, Karavel serait dans l'impossibilité de confirmer la Commande et de garantir par la suite la disponibilité de votre demande de réservation à ce tarif.

2.5 Conditions de règlement

Pour toute Commande à 40 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigé.

A plus de 40 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 33% du montant total. Le solde est payable au plus tard 40 jours avant le départ.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité (sauf chèque de banque), une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrées suivant leur date d'exigibilité.

Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis.

Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, Karavel considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. Karavel sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article 3.2 des présentes Conditions de Vente.

3 - ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

3.1. Annulation d'une demande de réservation

Au titre de l'article L. 121-20-3 du code de la consommation, Karavel s'engage à répondre à une demande de réservation dans un délai de 48 heures (hors week-end et jours fériés).

Si le Client procède à l'annulation de sa demande de réservation durant cette période et avant confirmation de sa demande de réservation par Karavel, il sera facturé d'une somme forfaitaire de 14 euros par personne (Frais de Dossier). A défaut d'une réponse dans les 48 heures, le Client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande de réservation.

3.2. Annulation d'une Commande

Une Commande est effective après confirmation au Client par Karavel de la disponibilité du voyage.

3.2.1. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société Karavel (lettre recommandée avec AR, télécopie ou courriel à l'adresse annulation@karavel.com). La date de réception de la lettre recommandée, de la télécopie ou du courriel sera la date retenue pour l'annulation.

Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi) :

- Frais de traitement :

Pour toute annulation effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 30 euros par dossier sont perçus en supplément des frais d'annulation ou des frais d'annulation spécifiques.

- Frais d'annulations (sauf conditions spécifiques) :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant du voyage hors assurances)
Plus de 30 jours avant départ	15%
De 30 à 21 jours du départ	40%
De 20 à 15 jours du départ	60%
De 14 à 8 jours du départ	75%
A 7 jours ou moins du départ	100%

- Frais d'annulation spécifiques :

> Voyage du tour-opérateur Marmara / TUI identifié dans le descriptif de voyage comme une opération spécifique de type « Premières Minutes » et/ou « Early Booking » (« Opérations Réservez tôt ») et/ou « Offres spéciales » et/ou « Promotions ». Toute demande d'annulation par le Client d'un séjour vendu dans le cadre de ces opérations spéciales sera facturée à hauteur de 100% du prix du séjour hors assurances, et ce quelle que soit la date à laquelle elle intervient.

> Voyage incluant un transport par vol régulier entre la ville de départ et le lieu de destination ou avec un pré-acheminement Province - Paris. Toute demande d'annulation par le Client d'un séjour vendu dans ce cadre entraînera la perception des frais suivants :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant du voyage hors assurances)
Plus de 30 jours avant départ	50%
De 30 à 21 jours du départ	70%
De 20 à 15 jours du départ	80%
A 14 jours ou moins du départ	100%

> Voyage incluant pour tout ou partie un séjour sur un bateau de croisière. Toute demande d'annulation par le Client d'une croisière vendue dans ce cadre entraînera la perception des frais suivants :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant du voyage hors assurances)
A plus de 120 jours du départ*	10%* (mini 90 €/personne)
De 120 à 91 jours du départ*	25%*
De 90 à 61 jours du départ	50%
De 60 à 31 jours du départ	75%
A 30 jours ou moins du départ	100%

*Exception : dans le cas de croisières incluant un transport par vol régulier, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour émis si celui-ci est supérieur aux frais précités.

> Location en exclusivité d'un bateau de croisière : En cas d'annulation d'un ou des participants à plus de 30 jours du départ, nonobstant les conditions d'annulation relatives au « bateau de croisière » précitées, la location du bateau de croisière en exclusivité peut être maintenue moyennant le règlement de chaque couchette inoccupée par les participants restants. Le prix d'une couchette sera alors calculé comme suit :
Prix du voyage par personne – (prix des prestations aériennes + transfert).

Dans tous les cas, le montant total des frais d'annulation perçus par Karavel (frais d'annulation + frais de traitement) ne pourra pas excéder 100 % du montant du voyage initialement facturé au Client.

Karavel informe le Client de l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation, précision faite que les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une Commande.

3.2.2 Le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement sera considéré par Karavel comme une annulation du fait du Client, sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3.2.1 des présentes Conditions de Vente. Dans ce cas, Karavel établira et adressera au Client une facture des frais correspondants.

3.2.3 Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite sur le bon de commande a pour conséquence la réservation d'une chambre/cabine individuelle, au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

3.3 Modification avant départ

3.3.1 Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- Une modification de la ville de départ
- Une modification de destination
- Une modification d'hôtel
- Une modification de date de départ.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans l'article 3.2 des présentes Conditions de Vente.

Dérogations spécifiques à certains cas de modification de date de départ :

- En cas de non présentation à l'aller sur un vol charter, Karavel pourra maintenir les autres prestations seulement si le Client en fait la demande expresse par écrit à Karavel dans les 24 heures suivant la date de départ initialement prévue. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aller restent à la charge du Client.

- En cas de non présentation à l'aller sur un vol régulier, il est possible que la compagnie aérienne annule le billet retour. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller et retour, sous réserve de disponibilité. Karavel fera alors ses meilleurs efforts pour garantir les autres prestations. Si une arrivée tardive devait engendrer pour Karavel des frais supplémentaires, tels que par exemple l'organisation d'un nouveau transfert, ces frais resteront à la charge du Client.

Aucun remboursement de prestations non consommées (nuits d'hôtels, repas, etc.) ne pourra être consenti du fait de la non présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

3.3.2 Toute autre modification de la Commande avant le départ, à l'initiative du Client, entraînera la perception de frais suivants :

Date de modification (en jours ouvrables)	Frais de modification
Plus de 30 jours avant départ	16€ par personne
De 30 à 21 jours du départ	40€ par personne
De 20 à 8 jours du départ	77€ par personne
A 7 jours ou moins du départ	153€ par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le Client sera informé avant l'exécution de la modification.

Exception : toute modification des documents de voyage du fait du Client tenant à la correction de l'état civil des participants et/ou des coordonnées des pièces d'identité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport par vol régulier, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du billet aller-retour.

3.4 Modification après départ

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières. Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer aux modalités figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

Karavel s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Karavel :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Karavel ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

3.5 Cession

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société Karavel par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquiescer les frais minimum suivants :

Date de cession (en jours ouvrables)	Frais de cession
Plus de 30 jours avant départ	16€ par personne
De 30 à 21 jours du départ	40€ par personne
De 20 à 8 jours du départ	77€ par personne
A 7 jours du départ	153€ par personne

Frais de cession spécifiques :

- Voyage identifié comme « Opérations Premières Minutes » (« Opérations 1^{ères} Minutes ») et/ou « Offres spéciales Marmara »

Toute demande de cession à 7 jours ou plus du départ par le Client au bénéfice d'un tiers d'un séjour vendu dans le cadre de ces opérations spéciales entraînera la perception d'une somme globale et forfaitaire de 153 euros, et ce quelle que soit la date à laquelle elle intervient.

- Voyage incluant un transport par vol régulier, entre la ville de départ et le lieu de destination ou avec un pré-acheminement Province - Paris. Toute demande de cession à 7 jours ou plus du départ par le Client au bénéfice d'un tiers entraînera la perception de frais pouvant s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller-retour.

Dans tous les cas, si les frais de cession étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par Karavel sur présentation des justificatifs correspondants.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

4 - ANNULATION/MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

4.1 Annulation

4.1.1 Conformément à l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, si Karavel se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par Karavel de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

4.1.2 Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

4.1.3 Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Karavel avertit le Client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client sera alors remboursé par Karavel de toutes les sommes qu'il aura pu verser. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au Client.

4.1.4 En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 2, Karavel se verra contrainte d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée dans les conditions fixées à l'article 3.2.

4.2 Modification

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Karavel en avisera le Client par tous moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais,
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre.

Le Client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivants :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
A 14 jours ou moins du départ	24 heures

5 – TRANSPORT AERIEN

5.1 Généralités

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de Karavel. Karavel conseille au Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur

Karavel fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités.

La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de Karavel en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevée que celle de la compagnie aérienne.

Karavel attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité.

5.3 Confirmation du vol retour

Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

5.4 Perte ou vol de billets

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de Karavel, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.).

Par ailleurs, Karavel fera son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client.

Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à appeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

5.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. Karavel ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit Karavel de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que Karavel puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

5.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

5.7 Bagages / Restrictions et interdictions

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagages en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers. Les excédents, si autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par la compagnie aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine. Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. Karavel invite par ailleurs le Client à visiter le site de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Karavel ne peut être tenue pour responsable :

- de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.
- de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage.

Karavel ne prendra en charge aucun frais à ce titre.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une assurance complémentaire a été souscrite.

5.8 Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charters. Karavel ne saurait garantir la possibilité d'embarquer pour un animal.

6 – HEBERGEMENT ET SEJOUR

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas Karavel ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport.

6.2 Classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes locales du pays d'accueil : celles-ci peuvent être différentes des normes françaises et européennes en la matière. Karavel s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressées par les clients.

6.3 Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, autotours

Dans les hypothèses suivantes -cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers- Karavel ou un de ses prestataires peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de Karavel lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et autotours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Karavel ne peut être tenue pour responsable.

6.4 Les types de chambres

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent). Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

6.5 Les types de cabines (sur les croisières)

Les cabines « Standard » (ou cabines intérieures) sont des cabines ne disposant pas de hublot ni de sabord laissant passer la lumière du jour. Les cabines avec hublot ou sabord (ou cabines extérieures) sont des cabines laissant passer la lumière du jour. Les cabines individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément et sont moins bien situées que les cabines doubles. Les cabines doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit bas et une couchette haute, soit avec un lit double (peu fréquent). Les cabines triples et quadruples sont souvent des cabines doubles équipées de lits d'appoint. Sur les bateaux de croisière, les cabines offrent généralement un espace plus restreint que dans une chambre d'hôtel. Par ailleurs, pour une classification équivalente en terme d'étoiles, le niveau d'espace et de confort des cabines des croisières fluviales en Egypte est généralement inférieur à celui des hôtels locaux.

6.6 Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. La formule « All inclusive » comprend en général seulement les boissons alcoolisées produites localement.

- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.

- La demi-pension débute avec le petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention :

- selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

- Karavel invite les parents d'enfants en bas-âge à emporter la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

6.7 Les activités proposées lors du séjour

6.7.1 Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

6.7.2 Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité de Karavel ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

6.7.3 La responsabilité de Karavel ne serait être engagée pour toute activité souscrite par le Client à destination en dehors du forfait.

6.8 Photos et illustrations

Karavel s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

7 – CROISIERES

7.1 Pouvoirs du Commandant de bord ou Skipper (ci-après « le Commandant »)

Le Commandant d'un bateau possède les plus amples facultés de procéder sans pilote, de remorquer ou d'assister d'autres bateaux en toutes circonstances, de dévier de sa route ordinaire, de toucher quelque port que ce soit (qu'il se trouve ou non sur l'itinéraire prévu), de transférer un passager et ses bagages sur un autre bateau pour la poursuite du voyage. Le Client est soumis au pouvoir disciplinaire du Commandant pour tout ce qui concerne la sécurité du bateau et la navigation. Si, selon le Commandant, un passager se trouve dans des conditions qui ne lui permettent pas d'affronter ou de poursuivre la croisière ou qui constituent un danger pour la sécurité du bateau, la santé ou l'intégrité du bateau, de l'équipage ou des autres passagers, ou bien si son comportement est de nature à compromettre la jouissance de la croisière pour les autres passagers, le Commandant a la faculté de :

- refuser l'embarquement de ce passager,
- débarquer ce passager dans un port intermédiaire,
- ne pas permettre au passager de descendre à terre en escale,
- refuser l'accès à certaines parties du bateau et la participation à certaines activités.

Le Commandant a la faculté d'exécuter tout ordre ou directive donnés par les gouvernements et autorités de tous les Etats. Toutes les actions du transporteur ou du Commandant, pour l'exécution de ces ordres ou directives ne sauraient être considérées comme des inexécutions du contrat. Le débarquement des passagers conformément à ces ordres ou directives, dégage le transporteur de toute responsabilité pour la poursuite du voyage ou le rapatriement des passagers.

7.2 Contre-indications médicales

Le Client doit s'assurer qu'il est apte à effectuer une croisière sans mettre en danger sa vie ni celle des autres passagers.

Toute maladie nécessitant un traitement ou une surveillance médicale doit être signalée par écrit au moment de la demande de réservation ou bien, si cette maladie survient lors de la Commande, avant la date d'embarquement.

Aucune Commande ne pourra être acceptée et assurée pour des passagers dont les conditions physiques ou psychiques sont susceptibles de rendre leur participation à la croisière impossible ou dangereuse pour eux-mêmes ou pour les autres passagers, ou qui nécessitent des modalités de soins et d'assistance impossibles à assurer à bord.

Les bateaux n'étant pas équipés pour l'assistance pendant la grossesse et l'accouchement, les femmes enceintes de plus de 24 semaines -ou atteignant cette période pendant le voyage- peuvent ne pas être acceptées à bord.

Les compagnies maritimes peuvent exiger un certificat médical d'aptitude à voyager pour les personnes de plus 75 ans.

7.3 Refus d'embarquement et débarquement prématuré

L'embarquement peut être refusé à tout passager et toute croisière peut être interrompue pour un passager (aux risques et frais du passager débarqué) lorsque, selon avis du Commandant ou du médecin, ce passager n'est pas en mesure de voyager, ou présente un danger pour lui ou perturbe ou met en danger les autres passagers. Un Client peut dans ces hypothèses être débarqué dans n'importe quel port d'escale sans que la responsabilité de Karavel ne soit engagée. Karavel ne peut pas être tenue de rembourser les jours de croisière non effectués par le passager débarqué, ni de prendre à sa charge les frais occasionnés par ce débarquement.

7.4 Respect des horaires en escale

En escale, les horaires d'heure limite de retour à bord et de départ du bateau sont mentionnés dans le journal de bord ainsi qu'à la sortie du bateau de croisière. Il appartient aux passagers de respecter ces horaires. En cas de non respect de ces horaires et de non embarquement, aucun remboursement ou dédommagement n'est dû au Client.

7.5 Objets personnels / Bagages

Sont interdits à bord les objets et produits dangereux tels que substances contrôlées, armes à feu, explosifs, oxygène, air comprimé ou produits inflammables etc. Les compagnies maritimes se réservent le droit de refuser l'embarquement à un Client possédant de tels produits.

Karavel n'est pas responsable des pertes, vols et/ou dégâts sur les objets personnels et/ou bagages du Client (incluant les périodes d'embarquement et de débarquement).

Karavel conseille au Client :

- de souscrire une assurance complémentaire bagage,
- de faire établir un constat qui sera réclamé par la compagnie d'assurance en cas de dommage ou perte.

La responsabilité de Karavel ne peut pas être engagée pour les objets oubliés à bord après le débarquement définitif. Il appartient au Client de vérifier qu'il n'oublie rien dans sa cabine. Karavel décline toute responsabilité pour l'argent, les documents, les bijoux et autres objets de valeurs conservés ailleurs que dans les coffres-forts prévus sur les bateaux de croisière à cet effet.

7.6 Modification d'itinéraires et d'horaires

Toutes les escales et horaires indiqués sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies maritimes à tout moment, avant le départ ou pendant la croisière.

En cas de grève, émeute, mauvaises conditions météorologiques ou pour toute autre raison, la compagnie maritime peut à tout moment et sans notification préalable, avancer, retarder un départ ou une escale ou éventuellement changer de bateau ou d'escale et ne saurait être tenue pour responsable envers les passagers en cas d'annulation, d'avancement, de retard, de modification ou de substitution. Karavel ne saurait être tenue pour responsable de tout manquement au respect des horaires d'arrivée et de départ et ce, quelle que soit l'escale.

Le commandant du bateau possède, en outre, la faculté d'interrompre une croisière, d'en modifier l'itinéraire pour des raisons de force majeure ou pour des exigences de sécurité des passagers ou du bateau. L'exercice de cette faculté n'implique pas de "modification du voyage".

Certaines destinations comme la péninsule Antarctique, l'Arctique, les fjords de Norvège ou encore l'Alaska sont sujettes à des conditions météorologiques et climatiques particulières. Les Caraïbes sont également une zone à risques cycloniques généralement de juin à septembre. Certaines escales peuvent alors être inversées, écourtées ou supprimées. Dans le cas d'annulation, les excursions achetées à bord sont remboursées. Aucune autre indemnité n'est due. Les vents forts peuvent empêcher le débarquement en chaloupes.

Les obligations de l'armateur concernent la croisière dans son ensemble. Une escale précise ne peut constituer le but d'un programme qui vise à découvrir une région d'une manière générale et les plaisirs de la navigation.

7.7 Responsabilité des Clients

Chaque Client (ou s'il est mineur, ses parents ou tuteurs) est responsable et s'engage à dédommager la compagnie pour tout dégât sur le bateau, son mobilier, son équipement ou toute propriété du bateau, pour toute amende ou contravention imposée à la compagnie à cause d'un acte, d'une omission ou de la violation d'une loi, qu'il s'agisse d'un acte volontaire ou non de la part du passager.

7.8 Enfants / Mineurs

Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies n'acceptent pas à bord les enfants en bas âge. Le Client devra à cet effet se renseigner lors de la Commande, et au plus tard avant la date d'embarquement.

Certaines compagnies considèrent comme mineures les personnes âgées de moins de 21 ans. Elles ne sont pas autorisées à voyager seules à bord et doivent être accompagnées par des parents ou des adultes de plus de 25 ans dont ils doivent partager la cabine et qui assument toutes les responsabilités à leur égard. Une vérification de l'âge du passager peut être demandée par le personnel de bord.

7.9 Pourboires / Caisnes de bord

Les pourboires au personnel de bord sont une tradition maritime. Une somme variable par jour et par personne (adulte et enfant) sera à régler sur place, généralement en espèces, et couvre le service à bord.

8 – PLONGEE

8.1 Santé

Avant le départ, le Client s'engage à fournir un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la plongée sous marine, de moins de 3 mois. Ce certificat peut être obtenu auprès d'un médecin généraliste. En cas de problème survenu après la délivrance du certificat médical, le Client s'engage à prévenir le responsable du centre de plongée. Dans ce cas, le responsable du centre peut demander un examen médical complémentaire et si nécessaire refuser au Client la pratique de la plongée. Cette situation n'ouvre aucun droit de remboursement.

8.2 Plongée

Avant le départ, le Client s'engage à indiquer son niveau de plongée (brevet, carnet de plongées, autres). Il devra également présenter ces documents au responsable du centre de plongée qui pourra proposer une plongée de réadaptation, si le Client n'a pas pratiqué la plongée depuis une longue période (6 mois voire 1 an selon le pays et la difficulté de la plongée). Les plongeurs doivent fournir leur propre équipement de plongée, excepté la bouteille et les plombs qui sont fournis par le centre de plongée. L'équipement du plongeur est utilisé sous son entière responsabilité.

Les plongées pourront être annulées par le responsable du centre en cas de force majeure (notamment conditions météorologiques ou catastrophes naturelles). Cette situation n'ouvre aucun droit à remboursement, même si le contrat précise un nombre précis de plongées incluses dans le prix.

Le responsable du centre de plongée pourra refuser au Client la pratique de la plongée dans les cas suivants :

- refus du Client d'effectuer une plongée de réadaptation ;
- non présentation des documents indiquant son niveau de plongée ;
- équipement de plongée jugé dangereux ou inadapté
- niveau de plongée du Client insuffisant ;
- manquement par le Client aux règles en vigueur dans le centre de plongée.

Dans ces hypothèses, la décision du responsable du centre de plongée n'ouvre aucun droit à remboursement.

9 – FORMALITES

9.1 Les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité précisés dans le descriptif du voyage, et
- à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le descriptif du voyage s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet diplomatie.gouv.fr et action-visas.com, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

9.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom.

Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

9.3 Karavel ne peut en aucun cas être tenue pour responsable

- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter,
 - lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.
- Karavel ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

10 – LIVRAISON / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

10.1 Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique.

Ponctuellement, ils peuvent être :

- retirés dans nos locaux au 21 rue de l'Echiquier à Paris.
- adressés par voie postale ou par des transporteurs privés.

Dans le cas où leur envoi implique des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client.

Karavel ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison du à un cas de force majeure.

Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

10.2 Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Karavel doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port)* que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)* et les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)*.

Karavel ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

* exemples non limitatifs

11 - RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Karavel par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage concerné.

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler aussitôt au réceptif local.

Après avoir saisi le service Client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

12 - FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit Karavel ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il en sera notamment ainsi en matière de (d')

- écouler des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel
- insurrection et émeute
- prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales
- conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du Client.

13 - RESPONSABILITE CIVILE

Une assurance est souscrite à titre principal auprès de la compagnie Hiscox (19, rue Louis le Grand _ 75002 Paris), couvrant la Responsabilité Civile Professionnelle (RCP), notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 10.000.000 d'euros par année d'assurance.

La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, autres) varie suivant la législation des pays concernés : il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

14 - INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations communiquées sur le Site permettent notamment à Karavel, ainsi qu'à ses Partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées sur le Site.

En application de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978, dite Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant (article 38 à 40). Ce droit s'exerce auprès de Karavel en son siège. Afin que Karavel puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

En tant que Client, vous êtes également susceptibles de recevoir nos offres commerciales. Vous pouvez demander à ne plus recevoir ces offres à tout moment en cliquant sur ce « se désinscrire » en bas de chacun de nos E-mailing.

Le Client est informé que sa conversation avec les agents de vente peut être écoutée ou enregistrée à l'aide d'un système déclaré à la CNIL, et ce dans le seul but d'assurer un service de qualité. La durée de conservation des enregistrements n'excède pas un mois.

La survenance d'un impayé entraînera l'inscription des coordonnées du Client, en rapport avec la Commande qui est à l'origine de cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par Karavel et placé sous sa responsabilité.

15 – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français et en particulier au Code du Tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux Français.

16 – DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Karavel ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par Karavel à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le Client reconnaît être informé qu'en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées sur le Site par Karavel ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Version au 23/11/2012 (V.012).

II - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction des articles R.211-3 à R.211-12 du Code du Tourisme

Art 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 le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnées de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art 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 et 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 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 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 utilisées
- 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 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 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, prévues aux articles R.211-15 à R.211-18.

Art 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 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 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, 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 en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour
- 11- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- 12- les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés.

13- la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participant, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus

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 à l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° 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 les dates d'arrivée.

Art 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'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.

Art 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art 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 tel 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'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.

Art 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'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 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 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, ses 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.

Art R.211-12 - L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.