

**DOSSIER N°(reporter la référence de votre devis) :** \_\_\_\_\_

Date du devis \_\_\_\_\_

Date de départ (Paris) : \_\_\_\_\_ Date de retour (Paris) : \_\_\_\_\_

### COORDONNÉES DES PARTICIPANTS

#### 1er PARTICIPANT

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
(nom et prénom du document d'identité)

Date de naissance : \_\_\_\_\_ Nationalité: \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Tél. port. : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

N° passeport : \_\_\_\_\_ Délivré à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_ Expire le : \_\_\_\_\_

#### 2eme PARTICIPANT

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
(nom et prénom du document d'identité)

Date de naissance : \_\_\_\_\_ Nationalité: \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Tél. port. : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

N° passeport : \_\_\_\_\_ Délivré à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_ Expire le : \_\_\_\_\_

#### 3eme PARTICIPANT

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
(nom et prénom du document d'identité)

Date de naissance : \_\_\_\_\_ Nationalité: \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Tél. port. : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

N° passeport : \_\_\_\_\_ Délivré à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_ Expire le : \_\_\_\_\_

#### 4eme PARTICIPANT

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
(nom et prénom du document d'identité)

Date de naissance : \_\_\_\_\_ Nationalité: \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Pays : \_\_\_\_\_

Tél. port. : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

N° passeport : \_\_\_\_\_ Délivré à : \_\_\_\_\_

Le : \_\_\_\_\_ Expire le : \_\_\_\_\_

### PERSONNE À PRÉVENIR PENDANT VOTRE ABSENCE

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Tel : \_\_\_\_\_

### DEMANDE D'UN DEPART DE PROVINCE ET RETOUR

En fonction des possibilités (sous réserve de confirmation de MADAGASCAR & VOUS) et moyennant un supplément, je souhaite bénéficier d'un départ de province :

1er participant oui  non  Aéroport de : \_\_\_\_\_

2e participant oui  non  Aéroport de : \_\_\_\_\_

### PAIEMENT

A plus de 30 jours du départ : 30% à l'inscription

A moins de 30 jours : intégralité du montant total des prestations

	Prix unitaire	Nbre de participants	Prix total
Prix adultes			
Prix enfants			
Prix vols province			
Frais de dossier			
Assurance multirisque : annulation, bagages, rapatriement ( 4% du voyage)			
Assurance complémentaire CB : annulation, bagages (3%du voyage)			
Je refuse les assurances proposées par MADAGASCAR & VOUS (vos initiales)			
<b>Montant TOTAL DES PRESTATIONS</b>			€

### PAR CHÈQUE

Je joins un **chèque** d'acompte de 30%\* : \_\_\_\_\_  
à l'ordre de MADAGASCAR & VOUS et réglerai le solde à 30 jours du départ

### PAR CARTE

Je règle par **carte de crédit** l'acompte de 30%\* : \_\_\_\_\_  
\*Du montant total des prestations

solde à 30 jours du départ, n° de carte : \_\_\_\_\_

Expire le : \_\_\_\_\_

Les 3 derniers chiffres figurant au dos de votre carte \_\_\_\_\_

Nom du titulaire : \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_  
et autorise MADAGASCAR & VOUS à prélever automatiquement le solde du voyage.

### AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENTS

Je soussigné (Nom, Prénom) \_\_\_\_\_  
autorise IEFM Sarl à débiter le montant de l'acompte à l'inscription et le montant du solde 30 jours avant le départ soit le : \_\_\_\_\_

Signature du client \_\_\_\_\_

### FORMALITÉS

**IMPORTANT** : Je suis averti qu'un **visa est obligatoire** pour entrer à Madagascar et que mon passeport doit être valable encore six mois après la date de retour. Pour connaître les modalités d'obtention du visa vous pouvez consulter le site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com) ou [www.ambassade-Madagascar.fr](http://www.ambassade-Madagascar.fr). Aucun vaccin n'est obligatoire pour les voyageurs en provenance d'Europe, mais un traitement antipaludéen est fortement recommandé.

### LETTRE DE PRISE EN CHARGE PERSONNELLE

Je reconnais avoir reçu ce jour ou téléchargé depuis le site Madagascar & Vous les fascicules correspondant aux assurances souscrites.

"J'ai lu le texte d'application de la loi du 13 juillet 1992 relative à la vente de voyages ou de séjours, les conditions générales et particulières de vente et les feuilles de renseignements détaillées sur le site internet MADAGASCAR & VOUS concernant ce voyage, j'en accepte totalement les conditions de participation. Je suis pleinement conscient(e) que durant ce voyage, je peux courir certains risques, inhérents notamment à l'isolement, loin des centres médicaux, et je les assume en toute connaissance de cause. Je m'engage par conséquent à ne pas reporter la responsabilité de ces risques sur Madagascar et Vous, ses guides, ou ses prestataires locaux. Ceci tient lieu de décharge, valable également pour mes ayants droits et membres de ma famille".

Fait le : \_\_\_\_\_ signature : \_\_\_\_\_

### CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION :

Plus de 46 jours avant le départ : 150 €/pers.(frais de dossier)  
De 45 à 31 jours : 10% du prix du voyage  
De 18 à 30 jours : 20% du prix du voyage  
De 17 à 5 jours : 50% du prix du voyage  
À moins de 5 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

La société IL ÉTAIT UNE FOIS MADAGASCAR (ci-après dénommée « MADAGASCAR & VOUS ») est une société à Responsabilité Limitée au capital de 25 000 euros dont le siège social est situé 172 rue de Grenelle 75007 Paris, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le n°: B500 065 222

■ Licence d'agent de voyage n°LI 075 0780003, Garantie Financière auprès de l'APS (15 avenue Carnot 75017 Paris) Assurance Responsabilité Civile Professionnelle n°HA RCP 0078299 de auprès de HISCOX 19 rue Louis Le Grand 75002 Paris.

■ MADAGASCAR & VOUS propose sur le Site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com) et dans sa brochure des services de voyages, en particulier des forfaits touristiques, des produits d'hébergement, des séjours, des voyages à la carte et des produits d'assurances.

■ Les présentes conditions générales sont valables à compter du 1er décembre 2007

■ Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi grâce aux informations disponibles sur le catalogue et sur le site Internet. Il est donc renvoyé pour toute précision concernant le voyage choisi aux informations accessibles par téléphone au siège social de l'agence ou sur son site Internet ([www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com)).

■ La personne qui signera le bulletin d'inscription pour son utilisation propre et/ou pour le compte d'autres personnes (exemple : parents, conjoints, ayants-droits...) est désignée ci-après collectivement le cas échéant le « Client ». La signature d'un bulletin d'inscription implique l'acceptation entière et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales.

### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES PRODUITS

#### • Produits d'hébergement et de séjour

Durée du voyage  
Le jour du départ et le jour du retour du voyage sont inclus dans la durée du voyage. Le premier et le dernier jour étant le plus souvent consacrés au transport, il est expressément convenu que si la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ni indemnisation ne pourraient avoir lieu.

#### • Classification et liste des hébergements

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur le site correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peut donc différer des normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. Il peut en outre advenir que, pour des raisons techniques et/ou indépendantes de la volonté de Madagascar et Vous, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, soit substitué à l'hôtel initialement réservé, un autre hôte de même catégorie proposant des prestations équivalentes.

#### • Activités

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires locaux et définies dans le descriptif figurant sur le site, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, pour des raisons de sécurité, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

Concernant les circuits, l'ordre de visite des sites est donné à titre indicatif et pourra éventuellement être modifié par les prestataires locaux. Certaines modifications peuvent notamment être apportées aux itinéraires du fait des conditions climatiques ou de l'état des pistes.

#### • Repas

Il est rappelé que, sauf mention contraire, les boissons ne sont pas comprises dans les repas et sont à la charge du Client. En l'absence d'eau potable, les dépenses d'achat de bouteilles d'eau sont à la charge exclusive du Client.

### ARTICLE 2 - INSCRIPTION

• Le Client peut s'inscrire pour participer à l'un de nos voyages en nous retournant par courrier un bulletin d'inscription (disponible sur notre site internet [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com) ou sur simple demande par email ou par téléphone)

comportant le descriptif détaillé du voyage ainsi que les Conditions Générales et Particulières de Vente, dûment rempli, paraphé, signé et accompagné du versement d'un acompte d'un montant minimum de 30% du montant total du voyage, ou de l'intégralité si le départ est à moins de 30 jours du départ.

• La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles sur les vols, conditions d'hébergement et de séjour. Une fois que MADAGASCAR & VOUS sera en mesure de confirmer la réservation et la disponibilité du voyage, MADAGASCAR & VOUS adressera au Client une facture et procédera à l'encaissement de l'acompte sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire.

### ARTICLE 3 - PAIEMENT

• La facture est adressée au client dans les 15 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation.

• Le paiement du prix du voyage commandés s'effectue auprès de MADAGASCAR & VOUS avec les modes de paiements suivants :

- par chèque libellé à l'ordre de MADAGASCAR & VOUS

- par carte bancaire en communiquant votre numéro de carte écrit sur votre bulletin d'inscription, par téléphone ou par email

• Pour l'ensemble de ces paiements, le client se doit de vérifier que les différents montants susceptibles d'être débités sur son compte bancaire seront autorisés par sa banque. Tout paiement irrégulier, incomplet ou inexistant pour une raison imputable au Client entraînera l'annulation de la vente du produit MADAGASCAR & VOUS aux frais de l'acheteur et sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre.

### ARTICLE 4 - MODIFICATION ET ANNULATION DES COMMANDES

• Toute demande de modification de commande par le Client doit être obligatoirement être notifiée à MADAGASCAR & VOUS par téléphone et par email. MADAGASCAR & VOUS étudiera alors les possibilités de prendre en compte les modifications du Client et lui transmettra sa réponse par téléphone.

• Toute demande d'annulation de commande par le Client doit être obligatoirement être notifiée à MADAGASCAR & VOUS par téléphone et par email et obligatoirement être confirmé par fax ou par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'adresse suivante : MADAGASCAR & VOUS - 172 rue de Grenelle 75007 Paris. La date de réception ou première présentation du courrier sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation par voyageur.

### ARTICLE 5 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

- Plus de 46 jours avant le départ : 150€ par personne (frais de dossier)

- De 45 à 31 jours avant le départ : 10% du prix total du prix du voyage

- De 18 à 30 jours avant le départ : 20% du prix du voyage

- De 17 à 5 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

- A mois de 5 jours avant le départ : 100% du prix du voyage

• Dans l'hypothèse où la demande d'annulation ne concerne qu'une personne visée par la commande du Client, l'annulation portera automatiquement sur l'intégralité du dossier Client. Si les autres personnes visées par la commande du Client ne souhaitent pas annuler, MADAGASCAR & VOUS pourra, selon les cas, leur proposer le maintien de la commande en leur soumettant les éventuels suppléments induits par l'annulation d'une partie des participants.

• En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit auprès de MADAGASCAR & VOUS et engagé par le Client tels que les frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention de visas, frais de vaccinations et les assurances ne pourront faire l'objet d'un

quelconque remboursement.

### ARTICLE 6 - ANNULATION PAR MADAGASCAR & VOUS

• MADAGASCAR & VOUS se réserve le droit d'annuler un voyage dont le nombre minimum de participants requis ne serait pas atteint.

• Dans l'hypothèse où Madagascar et Vous serait contraint de modifier une caractéristique essentielle du voyage faisant l'objet de la commande ou d'annuler le voyage, Madagascar et Vous proposera un voyage équivalent au Client. En cas de refus de ce dernier, Madagascar et Vous s'engage à rembourser sans pénalité l'intégralité des sommes versées par le Client.

### ARTICLE 7 - RETRAIT DU DOCUMENT DE VOYAGE

• Les documents de voyage peuvent être, selon les indications données préalablement par Madagascar et Vous :

- soit expédiés au frais du Client à l'adresse de livraison mentionnée par le Client sur son bulletin d'inscription.

- soit remis à l'aéroport le jour du départ

• Si la livraison des billets ou des carnets de voyages était rendue impossible par une erreur du Client et/ou une omission d'une information nécessaire dans la saisie de ses coordonnées MADAGASCAR & VOUS ne pourrait en être tenue pour responsable.

### ARTICLE 8 - CONDITION DE VOYAGE AERIEN

• Les conditions relatives aux transports aériens sont régies par les Conditions Particulières des compagnies aériennes concernées. Il est de la seule responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur aérien.

• Il est notamment rappelé que :

Le Client devra se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins une heure et demi à l'avance pour les vols intérieurs,

0.-1. Le Client devra confirmer sur place auprès de la compagnie aérienne son vol retour, au plus tard 72 heures avant la date prévue. Il est donc de la responsabilité du Client de confirmer son vol retour.

0.-1. Des restrictions quant aux objets et substances transportés dans les bagages de cabine étant applicables, le Client est tenu d'en vérifier les modalités et l'étendue, sans pouvoir engager la responsabilité de MADAGASCAR & VOUS au motif qu'il perdrait tout ou partie du bénéfice de son voyage s'il ne respectait pas les restrictions en vigueur ou plus généralement, sur la base de toute sanction à son encontre qui résulterait de l'inobservation de ces restrictions.

• Tout retard ou toute modification d'itinéraire lié(e) au transporteur aérien ne saurait constituer une annulation du voyage par MADAGASCAR & VOUS et n'exonère pas le Client du respect des conditions financières d'annulation prévues à l'article 5 des Conditions Générales ou dans les Conditions Particulières applicables.

### ARTICLE 9 - FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

• Certaines formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage, sont disponibles sur le Site [www.Madagascar-et-vous.com](http://www.Madagascar-et-vous.com). Ces informations sont délivrées à des ressortissants français et ne sont délivrées par MADAGASCAR ET VOUS qu'à titre indicatif.

Il incombe au Client, avant son départ, de s'assurer, le cas échéant, qu'il a souscrit aux formalités spécifiques aux enfants mineurs.

• Il lui incombe également de s'enquérir des formalités spécifiquement applicables dans le(s) pays de destination, auprès des consulats et ambassades des pays visités ou traversés, des formalités administratives et sanitaires qu'il doit accomplir, de s'y conformer et, le cas échéant, d'en supporter les frais : formalités de police, douane et santé exigées pour son voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, autorisation parentale, visa, certificat médical, carnet de vaccinations...

• Lorsque cette condition est exigée dans le pays concerné, le Client devra s'assurer que la validité de son passeport est supérieure à 6 mois suivant

la date du retour.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conseils du site du Ministère des Affaires Étrangères (disponibles à l'adresse [www.diplomatique.gouv.fr](http://www.diplomatique.gouv.fr)) et s'engage à les consulter à nouveau avant de partir.

• En cas de perte ou de vol d'un billet, le Client devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du transporteur concerné et acquiescer un autre billet auprès du transporteur, les Conditions Particulières du transporteur concerné pouvant, à la seule discrétion de ce dernier, prévoir un remboursement.

• Les conséquences du non respect des formalités administratives et sanitaires par le Client, telle que l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, ou encore la perte ou le vol de tout document nécessaire aux formalités administratives, douanières ou sanitaires requises ou des billets de transport sont de la seule responsabilité de ce dernier et ne sauraient faire l'objet d'une réclamation à l'égard de MADAGASCAR & VOUS, ni à fortiori engager sa responsabilité.

### ARTICLE 10 - ASSURANCES

• Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com). Dès lors, il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

• A cette fin, il est conseillé aux Client de souscrire une formule de police d'assurance adaptée auprès de AXA Assurances, selon les informations disponibles sur le Site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com) ou fournies au Client par MADAGASCAR & VOUS. La commande d'assurance par le Client devra intervenir au plus tard à la date de Confirmation de la réservation.

• Les risques couverts par ces polices, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués sur le Site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com) à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client, étant entendu que les déclarations de sinistre se feront, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

• Ces assurances ne sont pas remboursées en cas d'annulation du fait du Client.

### ARTICLE 11 - RECLAMATIONS ET DEMANDES D'INFORMATIONS

• Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à MADAGASCAR & VOUS, dans un délai maximum de 30 jours suivant la fin du séjour :

0.-1. par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : 172 rue de Grenelle 75007 Paris.

0.-1. et par e-mail à l'adresse suivante : [contact@madagascar-et-vous.com](mailto:contact@madagascar-et-vous.com).

Passé ce délai de 30 jours, aucune réclamation ne pourra être prise en considération.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles sont l'objet auront été signalées à MADAGASCAR & VOUS au cours du voyage ou auprès du transporteur si le litige intervient durant les voyages aller ou retour, afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par le Client.

• Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du séjour. Les bagages enregistrés auprès d'une compagnie aérienne sont uniquement assurés pendant la durée du transport, sur la base des barèmes de dédommagement utilisés par la compagnie

### ARTICLE 12 - RESPONSABILITE DE MADAGASCAR ET VOUS

• Le Client accepte et reconnaît que la responsabilité de MADAGASCAR & VOUS dans la cadre du présent contrat (entendu comme l'ensemble constitué par les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières) ne peut excéder :  
- en toute hypothèse, le montant du prix total versé par le client à MADAGASCAR & VOUS pour ses prestations ;

- en ce qui concerne les transporteurs aériens ou autres, le montant de la responsabilité du transporteur concerné(s) ; à cet égard, il est rappelé que la responsabilité des transporteurs aériens ou autres est le plus souvent limitée par le droit national ou international qui leur est applicable, ou par leurs propres Conditions Particulières.

Le Client accepte et reconnaît également :

- que la responsabilité de MADAGASCAR & VOUS dans le cadre du présent contrat ne saurait être engagée pour des fautes imputables au(x) prestataires local(e)s, étant rappelés que ceux-ci ne sont tenus que d'une obligation de moyens vis-à-vis du Client.

- que MADAGASCAR & VOUS ne pourra être tenue responsable de tout dommage direct ou indirect, corporel ou matériel, qui résulterait du refus ou de l'omission du Client de suivre tout ou partie des consignes qui lui seraient données par Madagascar et Vous et/ou les prestataires locaux (notamment les guides) ou, plus généralement, de toute inexécution du présent contrat ou de tout fait imputable au Client.

- que MADAGASCAR & VOUS ne pourra être tenue responsable du fait de circonstances de force majeure, ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations au contrat.

• Le Client reconnaît, enfin, qu'il a été pleinement informé des risques particuliers qui s'attachent à la destination que constitue Madagascar, via les informations écrites ou orales qui lui ont été communiquées par MADAGASCAR & VOUS et que sa décision d'y voyager est ainsi prise en toute connaissance de cause.

• Par ailleurs, les circuits organisés et la destination proposée nécessitant que les plus grandes précautions soient prises pour assurer la sécurité du Client, MADAGASCAR & VOUS se réserve le droit, si des événements extérieurs imprévus ou des circonstances particulières l'exigent (météorologiques, politiques...) de modifier les dates, horaires ou itinéraires prévus sans qu'une telle modification puisse engager sa responsabilité ou l'exposer au paiement d'une quelconque indemnité.

#### ARTICLE 13 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

• MADAGASCAR & VOUS est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données et du droit des marques, relatifs à son site Internet, à son contenu et tous les éléments le composant.

#### ARTICLE 14 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

• Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site [www.madagascar-et-vous.com](http://www.madagascar-et-vous.com).

#### ARTICLE 15 - LOI APPLICABLE - TRIBUNAUX COMPÉTENTS

Les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution sera soumis à la compétence exclusive des Tribunaux français compétents.

#### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

**ARTICLE R.211-5** : Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L.211-8, 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.211-6** : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exer-

cice, 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 repas fournis ;

**4°** La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

**5°** Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;

**6°** Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;

**7°** La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du 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.211-10 ;

**10°** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

**11°** Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;

**12°** Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

**13°** L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**ARTICLE R.211-7** : 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**ARTICLE R.211-8** : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

**1°** Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

**2°** La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

**3°** Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

**4°** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

**5°** Le nombre de repas fournis ;

**6°** L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

**7°** Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

**8°** Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-10 ci-après ;

**9°** L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

**13°** La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-6 ;

**14°** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

**15°** Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;

**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, par écrit, 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.

**ARTICLE R.211-9** : 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 lettre recommandée avec 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.211-10** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**ARTICLE R.211-11** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par

le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement 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.211-12** : Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans 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.

**ARTICLE R.211-13** : 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 celle-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.