

# CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

(Extrait de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 relative à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjour)

### Article 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 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 le présent titre.

### Article 96

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'exercice, 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 des 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 leur délai 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 21 jours avant le départ.

8/ Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.

9/ Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.

10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelles.

11/ Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.

12/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant 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 civiles 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 97

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 98

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 code 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 100, ci-après.

9/ L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports ou 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire des 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<sup>ème</sup> de l'article 96 ci dessus.

14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle.

15/ Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci dessous.

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'assurance 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 ou 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 99

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 du cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une cession, ce délai est porté à 15 jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

### Article 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment par 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 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels au contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuels 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 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 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 éventuels 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 obstruction 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 103

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix,

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transports 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement minimal de 25% du montant total du voyage prévu, le solde devant être réglé **au plus tard le 18 décembre 2009**.

Nos circuits sont pour des raisons de prix, basé sur un minimum de participants. Ce nombre est presque toujours atteint. Si exceptionnellement ceci n'était pas le cas, vous en seriez avisé au

moins 21 jours avant le départ. Un autre voyage vous serait proposé ou, si vous le désirez, votre acompte vous serait remboursé intégralement.

Si pour des raisons de force majeure (guerre, grèves, catastrophes naturelles, etc...) un voyage devait être annulé, une alternative vous serait également proposée. Ici aussi, vous pouvez récupérer les sommes déjà versées. Nous ne pouvons toutefois prévoir d'autres dédommagements.

### Prix

Les prix marqués au moment de l'inscription ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 01.01.99. Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des taux de change, des taux de vente ou des tarifs de transport peut entraîner un changement de prix dont le client sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs, seules entrant en ligne de compte la date de départ et non celle de l'inscription.

Nos prix ne comprennent jamais le carburant des véhicules, les déjeuners, les assurances annulation, assistance ou rapatriement, les boissons et toutes dépenses à caractère personnel sauf si mentionné différemment dans le programme.

### Modifications

Toute modification de la part du client survenant à plus de 45 jours avant le départ entraînera 50€ de frais par personne. Pour toute modification intervenant à moins de 30 jours du départ des frais d'annulation seront facturés.

### Annulation

Les annulations de demandes de réservations suite à inscription doivent être exprimées avant le 18 décembre 2009 dernier délai **par lettre recommandée avec accusé de réception afin d'éviter toute contestation**.

Vous avez la possibilité d'adhérer au contrat groupe souscrit par DESERTOURS auprès de la compagnie d'assurance Le GAN pour une assurance annulation (nous consulter). Cette option vous permettra de vous faire rembourser de l'intégralité des sommes versées quelque soit la période à laquelle vous notifiez votre forfait (- 50€ de frais de dossier pour une annulation à plus de 45 jours du départ). Attention : valable si l'assurance est réglée un mois avant la date de départ et sous réserve des conditions spéciales d'annulation (dispositions générales des garanties de l'assureur à votre disposition sur simple demande).

### Assurance assistance / rapatriement

Une assurance assistance rapatriement est obligatoire pour participer au 4L Trophy.

Désertours organisateur du 4L TROPHY™ a souscrit un contrat d'assistance rapatriement pour l'ensemble des participants auprès de Mutuaide assistance. Cette assurance assistance rapatriement est obligatoire pour tous les participants et doit être réglée avec le solde le 18 décembre 2009 au plus tard.

Les clauses du contrat sont disponibles sur simple demande.

### Réclamation / Service Après Vente

Lorsqu'un client constate sur place qu'un service n'a pas été fourni comme prévu, il doit formuler sa réclamation aux responsables locaux afin de ne pas subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou du séjour. S'il n'obtient pas satisfaction, il doit demander à nos représentants une attestation de déclassement ou de prestation non fournies. Faute de cette attestation, nous ne pouvons garantir l'issue favorable de la réclamation qui nous serait formulée. Les observations ou réclamations sur le déroulement de nos voyages devront être transmises au plus tard dans les 30 jours suivant le retour. Ce délai expiré, nous ne serons pas en mesure d'intervenir auprès des fournisseurs intéressés. Les réclamations seront traitées dans les 60 jours suivant leur réception.

Aucune prestation non annulée avant le départ et non utilisée du fait du voyageur, ne saurait être remboursée sans l'accord écrit du prestataire concerné.

### Transporteurs

L'organisateur n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre ceux-ci et les voyageurs, il ne saurait être confondu avec un transporteur quel qu'il soit. L'organisateur ne peut être tenu responsable que de défaut de coordination. Désertours précise que les compagnies aériennes ne seront pas considérées comme responsables lorsque les plaintes éventuelles seront provoquées par des incidents qui n'auraient pas pour cause une irrégularité dans le transport aérien. Le terme « irrégularité » couvre aussi bien l'annulation du vol ou le retard, ainsi que les modifications d'itinéraires.

### Formalités

L'agence de voyages informe le client des formalités utiles et nécessaires au bon déroulement de son voyage. Leur accomplissement (passeport, visa, vaccination...) incombe au seul client.

Aucun remboursement ne saurait être dû dans le cas où le participant ne se présente pas aux aéroports mentionnés, où s'il ne peut présenter les documents nécessaires en règle ( passeport, visa, certificat de vaccination, autorisation de sortie du territoire pour les enfants mineurs non accompagnés de leurs parents...)

### Santé

Nos voyages passant souvent dans des régions isolées ou du moins loin d'un centre de secours, nous vous conseillons de vous munir d'une petite trousse à pharmacie de premiers soins avec des médicaments qui vous conviennent et que notre véhicule d'assistance, munie elle-même d'une trousse de premiers soins, ne pourrait avoir en sa possession.

### Compétence

En cas de litige, seul le tribunal de Bayonne est compétent. Notre objectif est de vous satisfaire. Nous sélectionnons nos partenaires, tant agents de voyages que prestataires de services, le plus rigoureusement possible. Nous organisons nos voyages avec le plus grand soin et notre information se veut complète et honnête. Nous vous conseillons au plus juste en respectant vos choix. Cependant, malgré nos efforts, rien n'est parfait et l'impondérable arrive. Dans ces cas très rares, quel que soit le motif (très souvent au delà de notre obligation légale) vous pouvez compter sur notre efficacité et notre dévouement.