

## CONDITIONS GENERALES DE VENTES

### EXTRAIT DU DECRET N°94-490 DU 15 JUIN 1994, EN APPLICATION DE L'ARTICLE 31 DE LA LOI N°92 645 DU 13 JUILLET FIXANT LES CONDITIONS D'EXERCICE DES ACTIVITES RELATIVES A L'ORAGANISATION ET A LA VENTE DE VOYAGES OU DE SEJOURS

#### TITRE VI – DE LA VENTE DE VOYAGES OU DE SEJOURS

ART. 95 – Sous réserves 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 sur ligne régulière non accompagnés 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. 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 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 destination 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 jour 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 contractuelle

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

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 ouvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie

ART. 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.

ART. 98 – Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont 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 as de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, les 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, s'il s'agit d'un circuit

7° Les visites, les excursions ou les 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 a lieu des redevances ou taxes différentes à certains services telles que 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 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 de services concerné

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 résiliation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, 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 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 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 dix jour 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 téléphones des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficultés, 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 avec le responsable sur place de son séjour.

ART. 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 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 décision n'est en aucun cas soumise à une autorisation préalable du vendeur.

ART. 100 – Lorsque le contrat comporte une possibilité 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 baisse qu'à la hausse des variations de prix et notamment les frais de transport et les taxes y afférant, la ou les devises qui peuvent avoir un incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou les devises retenues comme références lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ART. 101 – Lorsque avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiel du contrat tel qu'une hausse significative des prix, l'acheteur peut, sans préjuder 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.

ART. 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 préjuder des recours en réparations des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur un remboursement immédiat et sans pénalités des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité à elle qu'il aurait supporté 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'accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

ART. 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 préjuder des recours en réparations des dommages éventuellement subis:

- soit proposer des prestations de 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 la différence de prix ;

- soit s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

ART. 104 – Les dispositions des articles 95 à 103 du présent décret doivent obligatoirement figurer sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes visées à l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 13 juillet 1992 susvisée.

ART. 105 – Est abrogé le décret n°77-363 du 28 mars 1977 pris en application de l'article 14 de la loi n°75-627 du 11 juillet 1975 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation de voyages ou de séjours, modifiés par les décrets n°83-912 du 13 octobre 1983, n°83-1034 du 1<sup>er</sup> décembre 1983 et n°86-245 du 18 février 1986.

ART. 106 – Le présent décret entrera en vigueur le premier jour du sixième mois suivant sa publication au Journal Officiel.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTES D’HORIZONS NOMADES

### TOUTE INSCRIPTION A UN VOYAGE IMPLIQUE L'ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE.

#### PROCEDURES

a) D'inscription

L'inscription se fait en passant à nos bureaux ou en remplissant et en renvoyant le bulletin d'inscription signé, accompagné d'un acompte de 30% du montant total du voyage si vous vous inscrivez à plus d'un mois de la date de départ, et de la totalité du prix du voyage, à moins de 30 jours avant le départ. La réception de l'acompte n'implique la réservation que dans la mesure des places disponibles. Dans le cas d'une vente dernière minute, soit 7 jours avant le départ, 46 euros de frais de dossier seront payables à la commande.

La facture que vous recevez dans les jours qui suivent –avec le bordereau détaillé concernant l'assurance que vous avez souscrite, et la fiche technique du circuit choisi- vaut confirmation d'inscription. Le solde du voyage doit nous parvenir impérativement 30 jours avant le départ sans rappeler de notre part. le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue pourra être considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation et notamment se voir restituer la somme versée. Une dizaine de jours avant le départ, vous recevrez une convocation aéroport. Dans les cas (vois charters par exemple...) où une compagnie ne nous communiquera que tardivement les horaires, nous vous en tiendrons informés.

b) De modification

Toute modification de dossier émanant du client entraînera les frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ, 46 euros de frais de dossier

- moins de 30 jours avant le départ, elle peut être considérée comme une annulation

c) D'annulation

L'annulation émanant du client entraine des frais variables selon sa nature et sa date ; si elle intervient à :

- plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu 75% du prix du voyage

- entre 30 et 21 jours avant le départ, il sera retenu 30% du prix du voyage

- entre 20 et 14 jours avant le départ, il sera retenu 50% du prix du voyage

- entre 13 et 7 jours avant le départ, il sera retenu 75% du prix du voyage

- dans la semaine (7 jours) avant le départ, il sera retenu 100% du prix du voyage

Ces retenues vous seront remboursées par l'assurance en cas d'annulation justifiée (maladie, accident, décès...).

d) De cession

L'acheteur peut céder son contrat après en avoir informé le vendeur dans le délai fixé par voie réglementaire –au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Le cédant et le concessionnaire sont responsables solidairement du paiement du solde des prix ainsi que des frais occasionnés par cette opération.

e) De réclamation

Toute réclamation doit être accompagnées de pièces justificatives, impérativement formulée par écrit et envoyée par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. Ce dans un délai de 8 jours à compter de la date de retour du client. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable

#### PRIX

La modification des taux de change, du tarif des transporteurs ou des autres prestataires de services, des taxes légales ou réglementaires peut entraîner une révisions des prix indiqués dans la brochure. Seuls ceux mentionnés à la réservation ont valeur contractuelles.

Ils ne comprennent aucun service antérieur à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ni boisson, pourboires ou dépenses à caractère personnel.

Des suppléments peuvent être demandés selon le lieu de départ (province), la période dans laquelle le voyage s'effectue (hautes saisons des compagnies aériennes), le nombre de participants (pour chaque voyage un nombre minimal est indiquée), les services fournis par HORIZONS NOMADES (traduction de passeport, prise en charge de visa, navette).

L'assurance « rapatriement, maladie, accident » étant, de par la loi, obligatoire pour tout voyageur, chaque participant doit informer HORIZONS NOMADES, au moment de l'inscription, de ses modalités d'assurances. S'il n'est pas assuré pour cela, il doit souscrire auprès d'HORIZONS NOMADES un forfait assurance « rapatriement, maladie, accident, annulation, perte ou vol de bagages ». L'assurance-annulation seule peut être très utile mais n'est pas obligatoire.

#### RESPONSABILITE

a) Des transporteurs et des prestataires de services

En cas de retard (départ ou retour), de perte ou autre incident dû à des grèves de personnel, un trafic important, des impératifs de sécurité, conditions atmosphériques ou autre cause, la responsabilité d'HORIZONS NOMADES ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports des passagers, ou à celle des autres prestataires. HORIZONS NOMADES ne sera tenu à aucune indemnisation si le contenu ou la durée d'un voyage doit être modifié du fait des transporteurs.

b) D'HORIZONS NOMADES

La description des circuits ainsi que tous les renseignements pratiques contenus dans notre brochure ou dans notre documentation ne sont fournis qu'à titre indicatif et ne peut engager notre responsabilité. Après signature du contrat, HORIZONS NOMADES s'engage à garantir les prestations et les circuits mentionnés sauf, en cas indiqués ci-après. En cas d'événements imprévus ou de circonstances imprévises impliquant la sécurité des voyageurs, HORIZONS NOMADES se réserve le droit de modifier avant le départ ou pendant le circuit, directement ou par l'intermédiaire de l'accomptateur, les dates, les horaires, les itinéraires prévus, sans que le client puisse prétendre à une quelconque indemnité. HORIZONS NOMADES ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages résultant d'une initiative personnelle contraire aux conseils et consignes donné par son représentant.

HORIZONS NOMADES se réserve le droit d'annuler un voyage jusqu'à 20 jours avant la date du départ lorsque que le nombre de participants est insuffisant. En ce cas, tout le montant versé sera restitué sans que le client puisse prétendre à aucune autre somme, à quel que titre que ce soit, du fait de l'annulation.

La responsabilité d'HORIZONS NOMADES ne peut être engagée pour tout sinistre causé par un fait de grève, incident nucléaire, tremblement de terre, cyclone et autres catastrophes naturelles, actes de terrorisme, aggression civile, attentat et tout autre cause étrangère à notre volonté relevant du cas de force majeure ou du fait de tiers. Une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés par un tel problème pourra être demandée aux voyageurs.

c) Du client

Il est de la responsabilité du client de vérifier qu'il est en règle avec la législation du pays dans lequel il veut se rendre.

Sont à la charge du client les frais de délivrance du passeport, du visa et autres documents de passage en douane ainsi que la responsabilité de le présenter à tout moment du voyage.

Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent être remboursés lorsque le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans sa convocation ou si, ne pouvant présenter les documents de voyages nécessaires (passeport, visa, certificats de vaccination...), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

Durant le voyage, le client doit se conformer aux consignes données par le représentant d'HORIZONS NOMADES et ne peut, sans accord préalable de l'organisateur, modifier le circuit prévu. Il ne pourra prétendre au remboursement de prestations dont il n'a pu bénéficier du fait de modification de cet ordre.

De manière générale, tout changement ou interruption du voyage du fait du participant, pour quelque cause que ce soit, ne peut donner lieu à aucun remboursement.