

CONDITIONS DE VENTE DES AGENCES DE VOYAGES (HORS LIBRE ÉVASION)

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Absence de droit de rétractation : en application de l'article L228-21 du code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournies à une date ou selon une périodicité déterminée.

Information précontractuelle : L'agence de voyage organisatrice d'un forfait touristique ou de services de voyage informe le voyageur au moyen du formulaire réglementaire, préalablement à la conclusion du contrat, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, des coordonnées du détaillant et de l'organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des conditions de franchise des frontières.

Assurances : les voyages, séjours et locations bénéficient d'une assurance responsabilité civile/ assistance/rapatriement/bagages/annulation, laquelle est décrite dans le contrat Assurances remis lors de la réservation et dans le carnet de voyage.

Annulation : annulation par l'agence de voyages.

Conformément à l'article L211-14 du Code du tourisme, l'agence peut résoudre le contrat et rembourser intégralement l'agent ou le retraité des paiements effectués, sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, si elle est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et si elle notifie la résolution du contrat à l'agent ou au retraité dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Après la conclusion de la commande, lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le contrat, l'agence doit proposer, sans supplément de prix pour l'agent ou le retraité, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le contrat, pour la continuation du contrat, y compris lorsque le retour du voyageur à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu. Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, l'organisateur ou le détaillant octroie à l'agent ou au retraité une réduction de prix appropriée.

L'agence de voyages se réserve également le droit d'annuler l'inscription de l'agent ou du retraité moyennant remboursement intégral des paiements effectués si la taille minimale requise du groupe ou le nombre minimal de participants, qui peut être exigé pour certaines prestations touristiques (cf. tableau des prix des offres proposées par l'agence de voyages et présentes dans l'offre Escale Vacances), n'est pas atteint sous réserve que la notification de l'annulation intervienne au plus tard 20 jours avant le début du voyage ou du séjour pour les voyages de plus de 6 jours, 7 jours avant le début du voyage ou du séjour pour les voyages durant 2 à 6 jours, ou 48 heures avant le début du voyage ou du séjour pour les voyages durant maximum deux jours.

L'agence de voyages se réserve le droit d'annuler tout contrat qui n'aurait pas été intégralement réglé 30 jours au moins avant le départ.

Annulation par l'agent ou le retraité.

L'agent ou le retraité peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour. Dans ce cas, le vendeur peut lui demander de payer des frais de résolution appropriés et justifiables. Le contrat peut stipuler des frais de résolution standard raisonnables, calculés en fonction de la date de résolution du contrat avant le début du voyage ou du séjour et des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition des services de voyage concernés. En l'absence de frais de résolution standard, le montant des frais de résolution correspond au prix moins les économies de coûts et les revenus réalisés du fait d'une remise à disposition des services de voyage. A la demande du voyageur, le vendeur justifie le montant des frais de résolution.

L'indemnisation susceptible d'être due par l'agent ou le retraité ne peut être supérieure à :

- annulation entre 30 et 21 jours avant le départ, 25 % du prix des prestations ;
- annulation entre 20 et 8 jours avant le départ, 50 % du prix des prestations ;
- annulation entre 7 et 2 jours avant le départ, 75 % du prix des prestations ;
- annulation moins de 2 jours avant le départ, 100 % du prix des prestations ;
- aucune retenue n'est appliquée à plus de 30 jours du départ.

L'assurance prendra en charge la totalité du montant du voyage, déduction faite du coût de l'assurance, pour tous les cas indiqués dans le contrat d'assurances qui sera remis dès la conclusion du contrat et au carnet de voyage.

Il est rappelé que les conditions usuel des vols charters sont telles que toute place abandonnée par l'agent ou le retraité à l'aller ou au retour ne permettent pas de garantir un remboursement et que le report éventuel sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal et sans application d'une réduction au titre du vol charter abandonné.

Contrat et information sur les prestations et le franchise des frontières : Lors de la conclusion du contrat, ou dans les meilleurs délais par la suite, l'agence fournit à l'agent ou au retraité une copie ou une confirmation du contrat mentionnant les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant et de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances les conditions de franchise des frontières, les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées, les coordonnées complètes du représentant local de l'organisateur ou du détaillant et de son garant ainsi que toutes les mentions obligatoires, fixées par voie réglementaire.

Un agent ou un retraité qui ne pourrait embarquer sur un vol ou entrer dans un pays faute de présenter les documents exigés (tels que passeport, visa, certificat de vaccination...) malgré les informations communiquées lors de la conclusion du contrat par l'agence ne pourrait prétendre à aucune indemnisation ou remboursement, même partiel, du voyage de la part de l'agence de voyages. Les frais liés à la délivrance des passeports, visas et autres documents de police, de douane et de santé sont à la charge de l'agent ou du retraité, si cela est précisé dans le descriptif du voyage.

Convocation, billets et départ : les instructions concernant le voyage (lieu de rendez-vous, horaires de départ et des escales, heure limite d'enregistrement, correspondances, heures d'arrivée, numéros de vol...) seront communiquées par une convocation, par l'agence de voyages, à l'agent ou au retraité :

- entre 10 et 15 jours avant le départ pour les long-courriers et les séjours Enfants et Adolescents ;
- entre 5 et 8 jours avant le départ pour les moyen-courriers ;
- entre 10 et 15 jours avant le départ pour les circuits en autocar.

La date de remise effective des billets ne peut être connue à l'avance.

L'ensemble des documents nécessaires à la réalisation du voyage est remis, par l'agence de voyages, 30 jours avant le départ, si la réception du chèque du solde du prix a eu lieu. À défaut de pouvoir remettre à cette date les billets définitifs à l'agent ou au retraité, l'agence de voyages lui remettra un bon de retrait de billets permettant d'obtenir les billets. Dans ce cas, ceux-ci seront remis à l'aéroport aux lieux et heures indiqués sur la convocation.

L'agent ou le retraité peut être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou au départ en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres sans pour autant pouvoir prétendre à un dédommagement.

Modification du contrat :

Modification du prix : Conformément à l'article L211-2 du Code du tourisme, le prix peut être augmenté après conclusion du contrat jusqu'à 20 jours avant le départ uniquement si (i) le contrat a annoncé précisément l'existence et les modalités de révision, (ii) il précise que la révision peut intervenir à la baisse comme à la hausse, (iii) la modification est la conséquence directe (a) Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ou (b) Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat ou (c) Des taux de change en rapport avec le contrat

Modification mineures des prestations : En dehors du prix, seules des modifications mineures peuvent être apportées au contrat par l'agence si l'agence s'en est explicitement réservé le droit et si l'agent ou retraité en a été informé d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

CONDITIONS DE VENTE DES AGENCES DE VOYAGES (HORS LIBRE ÉVASION)

Modification exceptionnelle du mode de transport : L'agence de voyages peut en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables substituer in extremis un acheminement charter par un vol régulier, ou le contraire, à destination du même pays ou aux mêmes dates, sans que cela puisse être considéré comme constituant une modification d'une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par les agents ou les retraités.

L'attention de l'agent ou du retraité est attirée sur le fait que, pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

L'agence de voyages en avvertirait alors immédiatement les agents ou les retraités.

Réclamations : toute réclamation pour mauvaise exécution ou inexécution du contrat doit être effectuée par l'agent ou le retraité mentionné sur le contrat ou par son mandataire avec copie au C.G.O.S Escalade Vacances - 101, rue de Tolbiac - 75654 Paris cedex 13. Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, l'agence peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour de l'agent ou du retraité comme prévu dans le contrat, l'agence supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur ; toutefois cette limitation ne s'applique pas lorsque le voyageur est une personne à mobilité réduite (règlement (CE) n° 1107/2006), une personne l'accompagnant, une femme enceinte et un mineur non accompagné, ou une personne nécessitant une assistance médicale spécifique dont l'agence a été prévenue au moins quarante-huit heures avant le début du contrat

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VOYAGES OU DE SEJOURS

La vente de voyages ou de séjours est régie par les dispositions du code du tourisme et notamment par les dispositions suivantes :

Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage

éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre

CONDITIONS DE VENTE DES AGENCES DE VOYAGES (HORS LIBRE ÉVASION)

service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix. Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par

le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant

Article R211-15

Pour les prestations de transport aérien incluses dans un forfait touristique, les personnes visées à l'article L. 211-1 transmettent au voyageur, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois transporteurs, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel l'organisateur du voyage aura éventuellement recours.

Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 mai 1999.

Article R211-16

L'information prévue à l'article R. 211-15 est communiquée avant la conclusion du contrat portant sur le ou les tronçons de vols concernés.

Article R211-17

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit jours avant la date prévue au contrat ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Toutefois, pour les contrats conclus par téléphone, le voyageur reçoit un document écrit confirmant cette information.

Article R211-18

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le voyageur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

Cette modification est portée à la connaissance du voyageur, y compris par l'intermédiaire de la personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien, dès qu'elle est connue. Le voyageur en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

Article R211-19

Les règles relatives à l'obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien en dehors des ventes de forfaits touristiques sont fixées par les articles R. 322-3 à R. 322-6 du code de l'aviation civile et les sanctions applicables en cas de méconnaissance de cette obligation sont fixées par le paragraphe 5 de l'article R. 330-20 du code de l'aviation civile