



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

## 1. INSCRIPTION

### 1.1 Réservation

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion aux conditions énoncées ci-dessous, dont le participant reconnaît avoir pris connaissance. Toute inscription doit être accompagnée d'un versement de 30% du montant total, le règlement du solde interviendra 30 jours avant le départ. En cas d'émission du billet d'avion à la réservation, l'acompte sera au minimum du montant du billet d'avion toutes taxes comprises et de 15% du montant des prestations terrestres. Les réservations des prestations sur les lieux d'exécution du voyage étant nécessaires à la garantie de la bonne exécution du contrat, tout solde non réglé avant le départ, selon le calendrier précité entraînerait décharge de responsabilité en notre faveur. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé au moment de l'inscription.

### 1.2 Particularités

En exécution de la Loi N°92-645 du 13/07/92, il est remis à chaque voyageur un bulletin d'inscription précisant les conditions réciproques des contractants. Le client doit attirer l'attention de l'agent de voyages sur tout élément déterminant son choix, et sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour. Il doit le faire lors de l'engagement contractuel signé lors de l'inscription qui indique les caractéristiques précises du voyage ou du séjour (Décret 94-490 du 15/06/94).

### 1.3 Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ETSA (voir ci-après), livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, vous devrez désormais nous communiquer obligatoirement :

- vos noms, prénom(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, ETSA....),
- préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin ou féminin).

Attention : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

Mango Dreams délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Mango Dreams. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Mango Dreams ne pourra, en aucun cas, être tenu pour

**INFOS LEGALES**

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

**ASSURANCES**

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

**GARANTIE FINANCIERE**

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Mineur : Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain, en cours de validité.

Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Mango Dreams ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Frais d'obtention de visas : les passeports sont à remettre à Mango Dreams au minimum 40 jours avant la date du départ pour lui permettre d'accomplir les démarches d'obtention du/des visa(s). Les frais d'obtention par visa seront facturés par Mango Dreams de 25 € à 50 € (selon la destination), auxquels s'ajoutent, le cas échéant, les frais d'expédition à votre domicile et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais de traduction du passeport.

Toute demande d'obtention de visa en urgence (dans les 15 jours avant le départ) sera facturée par Mango Dreams de 50 € à 200 € (selon le degré d'urgence de la demande fixé par les autorités consulaires et le pays de destination) outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport.

Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères Mango Dreams vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), (conseils aux voyageurs).

Mango Dreams attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

## 2. PRIX

**2.1** À la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme, définitif et est exprimé en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.
- des variations du cours des devises. Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse).



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

- bien évidemment, cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70% du prix total.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Mango Dreams s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

**2.2** En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même numéro de dossier (qui n'est pas un circuit), le prix par client est différent selon le nombre de personnes inscrites sur le dossier. En conséquence, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs clients, le prix des prestations pour les clients restant inscrits pourra lui-même être différent du prix initial. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 3 ci-dessous.

### 3. MODIFICATION ET ANNULATION DE PRESTATIONS

**3.1** Tout retard dans les dates de paiement telles que convenues à la commande ouvrira pour le vendeur la faculté d'annuler purement et simplement la fourniture des prestations de ladite commande et cette annulation entraînera à titre de clause pénale l'application de retenues, au titre de frais, déterminées à l'identique des paragraphes 3.3 - 3.4.

**3.2** Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés à l'article 3.4.

**3.3** À plus de 45 jours avant la date de départ : aucune modification ou annulation de commande n'est acceptée après signature du bulletin d'inscription, à charge pour les clients d'avoir à supporter les frais d'annulation. Pour tout voyage sur une compagnie aérienne régulière, en cas d'émission de billets, toute annulation ou modification, entraînera les frais imposés par la compagnie aérienne. En cette hypothèse, ces frais seront expressément mentionnés sur la facture, ce après information faite au client.

**3.4** Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Mango Dreams et son assureur par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

- A plus de 45 jours avant la date de départ : 100 € par personne plus éventuellement les frais réels engagés au titre du transport aérien.
- Entre 45 et 31 jours avant le départ : 30% (trente pour cent) du montant total des prestations, avec un minimum de 130 € par personne plus éventuellement les frais réels engagés au titre du transport aérien.
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 50% (cinquante pour cent) du montant total des prestations plus éventuellement les frais réels engagés au titre du transport aérien.
- Entre 20 et 15 jours avant le départ : 75% (soixante quinze pour cent) du montant total des prestations plus éventuellement les frais réels engagés au titre du transport aérien.



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

- A moins de 14 jours avant le départ : 100% (cent pour cent) du prix du voyage.

Si l'assurance annulation a été souscrite, elle n'intervient qu'à partir de 45 jours avant le départ (sauf cas particuliers pour la partie aérienne, voir ci-contre).

### Cas particuliers

Mango Dreams peut proposer aux clients des produits dont le caractère est exceptionnel, soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (dates particulièrement chargées), ou pour d'autres raisons qui ont pour conséquence la modification du barème des frais d'annulation. En pareils cas, les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur le document d'information préalable relatif au voyage. Les autres dispositions continueront de s'appliquer.

Compte tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre certains billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. Ces billets sont souvent non remboursables. Dès l'émission de ces billets, et quelle que soit la date d'annulation, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet toutes taxes comprises.

Les billets réservés et émis sur des vols charter entraînent des frais d'annulation : de 100 €, à plus de 35 jours de la date de départ, et des frais égaux à 100% du prix du billet, à partir de 35 jours de la date du départ.

Si vous ne souscrivez pas à notre assurance annulation facultative, nous vous invitons à vous mettre en relation avec votre assurance afin de vérifier les conditions de prise en charge.

Dans tous les cas si Mango Dreams émet un billet d'avion et que vous annulez votre voyage avec ou sans assurance annulation, Mango Dreams vous facturera les frais engendrés par cette émission de billet d'avion.

## 4. PRESTATIONS TERRESTRES

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, vols...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux ; les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Mango Dreams. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

En ce qui concerne les circuits et séjours, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non un nombre de journées. Le client pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres. Les repas supplémentaires resteront à la charge du client.

## 5. TRANSPORT AÉRIEN

Le contrat qui lie les transporteurs à leurs clients est régi par la Convention Internationale de Montréal du 2 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné. Il prévoit que les compagnies aériennes peuvent intervenir sans préavis et modifier les horaires, les types d'appareils, les aéroports de départ et d'arrivées (ex. Orly/Roissy), les itinéraires.



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

Les frais éventuels (notamment frais de navette, taxi, bus parking,...) que pourraient entraîner ces modifications ne seront pas pris en charge et ne donneront lieu à aucune indemnisation.

Horaires et appareils : les horaires de tous les vols, les types d'appareil, l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif ; ils peuvent être soumis à des modifications, même après confirmation, à l'initiative du transporteur, des retards indépendants de la volonté de Mango Dreams (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, fermeture d'aéroport...) peuvent survenir.

Mango Dreams s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses passagers des connaissances des nouvelles données. Les vols peuvent s'effectuer de jour comme de nuit. Le premier et le dernier jour du voyage étant consacrés au transport. Mango Dreams n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, il ne saurait être tenu pour responsable en cas de départ/retour, tardif/matinal le premier et/ou le dernier jour.

Correspondance : en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnies aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaires (ou même de jour) pourraient engendrer.

Conformément aux conventions internationales les correspondances ne sont pas garanties : le voyageur ne pourra exiger un dédommagement ou une prise en charge quelconque.

Compagnies aériennes : les noms des compagnies aériennes indiquées dans vos documents de voyage sont susceptibles de modification. Mango Dreams s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. En raison d'accord de partenariat commerciale (code share existant entre certaines compagnies aériennes, vous pourrez être amenés à voyager sur une autre compagnie que celle prévue initialement (dans le cadre de cet accord). Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Mango Dreams ne sauraient justifier pour le client à une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Mango Dreams.

Retards, annulations et sursréservations : le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet en cas de retard, d'annulation ou de sursréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation que votre vol soit régulier, charter « sec » ou inclus dans un forfait. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

Post et pré acheminements : nous recommandons vivement à nos clients devant effectuer un pré ou un post acheminement par leurs propres moyens, de prévoir une connexion maximum de sécurité, de réserver des titres de transport modifiables, voire même remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

Conditions spéciales pour vols charters : dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol charter, le vol prévu peut être modifié afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol. En outre, l'affrèteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer ses clients, par tout mode de transport de son choix, ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les clients. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareils. Les horaires des vols prévus sont donnés à titre indicatif et peuvent faire l'objet d'une modification. Les éventuels frais relatifs à ces modifications (nuits d'hôtel, repas, parking...) sont à la charge du client.

Mango Dreams s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses clients des connaissances des nouvelles données.



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

### 6. ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. 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 clients de souscrire une formule de police d'assurance adaptée auprès de l'Européenne Assurance selon les informations fournies au client par Mango Dreams. La commande d'assurance par le client devra intervenir au plus tard à la signature du bulletin d'inscription. 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.

### 7. RECLAMATIONS

Sauf en cas de force majeure, toute réclamation devra être adressée à Mango Dreams : 11 bis, rue Gounod – 92210 Saint Cloud, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. 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 Mango Dreams 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.

### 8. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme, Mango Dreams ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement.
- En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Mango Dreams tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Mango Dreams, incidents techniques extérieurs à Mango Dreams, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.

- Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.
- Mango Dreams se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

### 9. LOI APPLICABLE – TRIBUNAUX COMPETENTS

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

Conformément aux articles L 211-8 et L 211-18 du Code du Tourisme, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations réservations ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L 211-8 du Code du Tourisme susvisé, toute offre et toute vente de prestations de voyage 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 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 les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que:



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

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 100 du présent décret,
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle,
11. Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après,
12. Les prévisions 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.

**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 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,





#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

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 taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies,

10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour,

11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur,

12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par 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 prévues à l'alinéa 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 prévisions 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 dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut le nom, adresse et numéro de téléphone 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 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 cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. 100** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-13 du Code du Tourisme susvisé, 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 s'y afférant, là où les devises qui peuvent avoir



#### INFOS LEGALES

Licence : N°IM092100124  
SaRL au capital de 20 000 €  
RCS Nanterre : 499 428 316  
Code APE : 7911Z

#### ASSURANCES

Responsabilité Civile & Professionnelle  
Gan Eurocourtage IARD  
4/6, avenue d'Alsace  
92033 La Défence Cedex France

#### GARANTIE FINANCIERE

Association Professionnelle  
de Solidarité  
15, avenue Carnot  
75017 Paris France

## CONDITIONS DE VENTE

une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. 101** - 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 préjuger 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(e) 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 L 211-15 du Code du Tourisme susvisé, 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités des sommes versées ; l'acheteur reçoit dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité 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'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou 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 préjuger 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 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.

Conditions de ventes, mises à jour le 31 Juillet 2013.