

Conditions particulières de vente

L'agence se réserve le droit, en cas de non-respect de la date d'envoi de la liste des participants, d'envoi incomplet, inférieur à la taille minimale du groupe, ou erroné, de constater l'annulation partielle ou totale du séjour et d'appliquer le barème d'annulation prévu au contrat de voyage en pareille circonstance.

En cas de dépassement du nombre d'inscriptions prévues, le Client en informera l'agence dans les meilleurs délais et au plus tard 10 jours avant le départ. L'agence fera ses meilleurs efforts pour accepter ces nouvelles inscriptions. Néanmoins, le Client est informé que ces inscriptions supplémentaires pourront entraîner une modification du prix forfaitaire par personne du séjour. Le détaillant se réserve le droit de refuser ces inscriptions supplémentaires, notamment en fonction de ses disponibilités en termes de transport et de prestation terrestres sans que le Client puisse procéder à l'annulation du séjour pour les participants déjà inscrits sur la rooming list.

REVISION DU PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée :

Part du Transport connu à la date du contrat : voir votre contrat

Redevances et taxes connues à la date du contrat : voir votre contrat

Part des achats en Devises et taux de référence : voir votre contrat

Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

ANNULATION PAR LE VOYAGEUR

Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais fixés ci-dessous.

Frais d'annulation/résolution du contrat

Annulation totale du voyage

Si l'annulation totale du voyage venait à être notifiée par le client, l'agence serait en droit de percevoir une pénalité ainsi calculée :

- Plus de 45 jours avant le départ : Pénalité de 80% du prix total du voyage
- 44 jours à 21 jours avant le départ : Pénalité de 90% du prix total du voyage
- 20 jours à 15 jours avant le départ : Pénalité de 95% du prix total du voyage • A moins de 14 jours avant le départ : Pénalité de 100% du prix total du voyage.

Annulation individuelle ou partielle des participants

L'annulation individuelle des participants entraîne le paiement des pénalités suivantes :

- Plus de 45 jours avant le départ : Pénalité de 80% du prix total du voyage
- 44 jours à 21 jours avant le départ : Pénalité de 90% du prix total du voyage
- 20 jours à 15 jours avant le départ : Pénalité de 95% du prix total du voyage • A moins de 14 jours avant le départ : Pénalité de 100% du prix total du voyage.

Modification/changement de noms/identité des participants :

- Plus de 15 jours avant le départ : aucun frais / avant émission des billets d'avion
- Moins de 15 jours avant le départ : 150€ par changement de noms / après émission des billets d'avion

VI - CONTACT - RESPONSABILITE – RECLAMATIONS

CONTACT

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais :

Nom : VOYAGES 18

Adresse : 60 bis rue de la Signeauderie ZA la daunière Nord – 85 600 Saint Georges de Montaigu
02 28 97 05 60



Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

RESPONSABILITE

L'agence et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus à votre contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

GARANT FINANCIER DE L'AGENCE

Nom : APST Association Professionnelle du Tourisme

Adresse : 15 Avenue de Carnot – 75 017 PARIS

ASSUREUR DE RESPONSABILITE CIVILE DE L'AGENCE

Nom : HISCOX

Adresse : 12 Quai des Queyries – 33 100 BORDEAUX

CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

RECLAMATIONS & MEDIATION

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante :
60 bis rue de la Signeauderie ZA la daunière Nord – 85 600 St Georges de Montaigu par [lettre RAR] accompagné(e)
de tout justificatif.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client
peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont
disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la
plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

EXIGENCES PARTICULIERES DU VOYAGEUR ACCEPTEES PAR L'AGENCE

AUCUNE

AUCUNE

EXIGENCES PARTICULIERES DE L'AGENCE ACCEPTEES PAR LE CLIENT

Un groupe est constitué au minimum de 10 participants. Si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint la
gestion technique du dossier passera de gestion groupe à gestion individuelle.

Autrement dit le client sera considéré comme voyageur individuel. (Impliquant de possibles réajustement tarifaire
ainsi que des modifications logistiques et techniques comme les pré/post acheminements depuis votre caserne
jusqu'à l'aéroport) Ceci n'étant qu'un exemple.

VII – SIGNATURE

Le signataire du contrat certifie être dûment habilité à signer les présentes pour le compte de l'ensemble des
participants, certifie avoir pris connaissance - avant la conclusion du présent contrat – de l'offre répondant aux
exigences de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme (bulletin d'inscription et programme), des conditions
particulières de vente de voyages et du formulaire standard d'information, avoir pris connaissance des informations
liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux-voyageurs
du site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> (plus spécifiquement concernant les sous
rubriques « risque pays » et « santé ») à consulter régulièrement jusqu'au départ (iii), ainsi que (iv) des conditions
de garantie des assurances souscrites et (v) du document d'information m'invitant à vérifier que je ne suis pas déjà
couvert pour les garanties éventuellement souscrites, et du formulaire d'information standard joint à ce document
(vi). Le contrat, le descriptif hôtel et les éventuelles assurances annulations doivent être paraphés sur chaque page
et signés dans les encarts indiqués.



LA GARANTIE FINANCIERE DES SOMMES DEPOSEES

Voyages 18 s'engage sur la voie de la transparence

Voyages 18 est adhérente à l'**APST** (L'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). A ce titre, tous nos clients bénéficient de la **garantie à 100% des sommes déposées** qui lui sont confiées par ses clients en vue de la réalisation de leurs voyages.

Voyages 18 est aussi adhérente des **Entreprises du Voyage**.

Voyages 18 est bien entendu détenteur d'une licence agent de voyage **Atout France** (Licence obligatoire pour pratiquer le métier d'agence de voyage) sous le Numéro **IM085180006**.

Missions & savoir-faire

La mission de l'**APST** est d'apporter la garantie financière aux opérateurs de voyages dans le but de protéger le client consommateur.

Le Rôle et l'Objet de l'APST

L'Association a pour objet principal de gérer un fonds de garantie professionnel, destiné à fournir à ses Membres Adhérents, la garantie financière prévue par le Titre 1 du Livre II du Code du tourisme et ses arrêtés d'application.

La Garantie de l'APST, son caractère exclusif et son fonctionnement

L'**Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme** délivre sa garantie au Client Consommateur, quand le professionnel du tourisme (Membre Adhérent de l'Association), à qui il a versé des fonds, est financièrement défaillant.

– La garantie fournie par l'**APST** **est délivrée prioritairement en prestations de substitutions** semblables ou équivalentes, commandées par le Client Consommateur auprès de son agent de voyages. Cette **garantie en services** présente l'avantage pour le Client Consommateur, victime de la défaillance financière de l'adhérent, de réaliser, voire de poursuivre son voyage ou son séjour, dans des conditions sécurisées.

– Pour des raisons techniques, si cette garantie en « services » ne peut se réaliser, l'**APST** rembourse au client, la totalité des sommes versées dans le cadre d'un voyage à forfait. *Rappelons que depuis le Décret no 2015-1111 du 2 septembre 2015 : « La garantie financière* est affectée au remboursement de l'intégralité des fonds reçus par l'opérateur de voyages et de séjours au titre des engagements qu'il a contractés à l'égard du consommateur final pour des prestations en cours ou à servir et permet d'assurer, notamment en cas de cessation de paiements ayant entraîné un dépôt de bilan, le rapatriement des voyageurs et la prise en charge des frais de séjour supplémentaires qui résulteraient directement de l'organisation du rapatriement. ».*

* Cette garantie financière concerne les achats de prestations de séjour (forfaits tourisme ou un des services énumérés à l'article L 211-1 du Code du Tourisme, qui ne portent pas uniquement sur un transport).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter

in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

Extrait du Code du Tourisme. Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

3° Les prestations de restauration proposées ;

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

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un

Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 conditions d'annulation de nature contractuelle ;

10° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

11° 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 ;

12° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-5 : 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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 : 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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;

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

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

;

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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir 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, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. Article R.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R.211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.