

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE MONDOTERRA

## «Voyages à forfait»

### Article 1 – ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

L'achat des voyages et séjours contenus dans nos brochures auprès de MONDOTERRA ou auprès d'une agence de voyage entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales de vente de MONDOTERRA et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

### Article 2 – INFORMATION PREALABLE

L'information préalable requise par l'article L211-9 du code du tourisme et l'article 96 du décret N° 94-490 du 15 juin 1994 (ci-après « le décret ») est constitué par toutes les informations contenues dans nos brochures et annexes « cahier des prix ». Conformément à l'article 211-10 du code du tourisme et à l'article 97 du décret, MONDOTERRA se réserve expressément la faculté de modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable dans les conditions précisées aux présentes conditions générales de ventes

### Article 3 – ERRATA

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours ou certaines informations contenues dans nos brochures et/ou son annexe cahier des prix. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

### Article 4 – INSCRIPTION ET CONTRAT

L'inscription à un des voyages ou séjours proposés dans nos brochures peut être souscrite soit auprès de MONDOTERRA soit auprès d'une agence de voyages, par la signature par le client du bulletin d'inscription. Le contrat de voyage n'est réputé conclu qu'à la double condition suivante :

- un exemplaire du bulletin d'inscription et ses annexes (brochure et cahier des prix) contenant les informations requises par les dispositions des articles L211-11 du code du tourisme et 98 du décret N° 94-490 du 15 juin 1994 (ainsi que les éventuels errata), doivent avoir été remis au client qui les signe et en conserve un exemplaire.

- La réservation doit avoir été confirmée par MONDOTERRA au moment même de ladite réservation si les disponibilités des voyages ou séjours aux dates choisies le permettent.

### Article 5 – PRIX

Les prix indiqués dans le catalogue ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur au 01/01/09. Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des taux de change ou des tarifs de transports, peut entraîner un changement de prix dont le client déjà inscrit sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs : **30 jours** au moins avant la date du départ.

**Nos prix comprennent :** Le transport (sauf en RDV sur place), Le séjour selon la formule choisie, L'assistance rapatriement, Les taxes et services sur place

**IMPORTANT -** La demi-pension ou la pension complète comprennent **autant de repas que de nuits** prévues dans le séjour. (Ex : 7 nuits en pension complète = 7 petit déjeuners + 7 déjeuners + 7 dîners)

**Ils ne comprennent pas :** Les taxes aéroport obligatoires (voir les tableaux des prix de chaque séjour ou circuit), Les boissons aux repas (sauf mention particulières), les dépenses personnelles, Les frais de services obligatoires, les excursions et repas facultatifs, Les assurances complémentaires annulation et bagages, les pourboires (à régler sur place)

Nos prix sont calculés de façon forfaitaire et basés sur un certain nombre de nuits. De ce fait, si en raison des horaires imposés par les transporteurs la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Il est conseillé au client de ne pas prévoir d'obligation professionnelle ou de temps de transit/ correspondance trop court.

MONDOTERRA ne peut être tenu responsable si des activités et/ou services prévus en plein air ne peuvent être assurés en raison de conditions météorologiques.

Tarif et/ou réduction enfant : les tarifs enfant mentionnés dans nos brochures concernent les enfants de 2 à moins de 12 ans et sont en général applicable pour 1 enfant logé avec 2 adultes payants. La participation pour un enfant de moins de 2 ans n'inclut pas de siège dans l'avion ni les repas.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si

le prix lui convient et il accepte le principe du prix forfaitaire. Une interruption de voyage ou du séjour du fait du client et/ou la renonciation à certains des services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ou avoir même partiel.

### Article 6 - ACOMPTE ET PAIEMENT

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale au quart du prix du voyage (**25%**). Cette somme constitue un ACOMPTE.

La nature du droit conféré aux clients par ce versement est variable; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et **la confirmation** du départ intervient au plus tard **21 jours** avant le voyage. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde de prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à l'article de nos conditions de ventes. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du montant total du voyage est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport.

### Article 7 – DEPART GARANTI

Lorsque la mention « départ garanti » est utilisée, MONDOTERRA ne subordonne pas la réalisation d'un voyage ou séjour à un nombre minimal de participants. Lorsqu'un nombre minimal de participant est prévu et qu'il n'est pas atteint, MONDOTERRA et/ou l'agence de voyage informe le client **au moins vingt et un jours avant le départ.**

### Article 8 – MODIFICATION DE PRIX

En application de l'article L 211-13 du code du tourisme, les prix sont susceptibles d'être révisés tant à la hausse qu'à la baisse selon les paramètres suivants :

- coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement dans les aéroports, les taxes de séjours.
- Des taux de change appliqués au voyage ou séjour considéré.

Les coûts des voyages et séjours sont basés sur un cours du baril à un prix de 65 USD et pourront être revus à la hausse au-delà de ce cours ou à la baisse si ce cours repasse pendant 30 jours consécutifs au-dessous de 55 USD.

Le prix ne fera pas l'objet d'une modification au cours des trente jours qui précèdent la date de départ.

Soit MONDOTERRA soit l'agence de voyages communiqueront par lettre recommandée avec AR dès qu'ils en auront connaissance, la variation du prix au client.

### Article 9 – MODIFICATION PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Toute demande modification de dossier par le client plus de **30 jours** avant le départ entraînera **40 €** minimum de frais de dossier. Tout report de date, changement de type de transport et/ou ville de départ sera considéré comme une annulation (cf. frais d'annulation article 10) : le montant exact vous sera communiqué lors de la demande de modification.

Toute demande de modification de dossier de moins de 30 jours du départ sera considérée comme une annulation du fait du client (cf. article 11)

### Article 10 – MODIFICATION PAR LE VENDEUR AVANT LE DEPART

Il peut arriver que Mondoterra soit amené, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer même après le début du voyage ou du séjour, les hôtels ou autres types de logement désignés dans la brochure. Mondoterra fera dans ce cas tout son possible pour offrir au client des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. De même, le sens des circuits et atoutours pourra être modifiés mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible. Dans ce cas, le client ne

pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont MONDOTERRA ne peut être tenue pour responsable d'événements climatiques susceptible de perturber le bon fonctionnement de loisirs ou de prestations de services. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par les prestataires de Mondoterra, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de MONDOTERRA que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que Mondoterra en ait été avisé. MONDOTERRA ne pourrait être tenue pour responsable dans le cas où de tels incidents se produiraient.

### Article 11 – ANNULATION du fait du client

En cas d'annulation par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

Le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ.

- Plus 30 jours avant le départ : 40 € par personne DE FRAIS DE DOSSIER (non remboursable par l'assurance).
- entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant TOTAL du voyage,
- entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du montant TOTAL du voyage,
- entre 7 et 2 jours avant le départ : 75 % du montant TOTAL du voyage,
- à moins de 2 jours du départ ou non présentation au départ : 100 % du montant du voyage.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par l'assurance PRESENCE ASSISTANCE (voir les conditions ci-contre).

Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation de même s'il ne peut présenter les documents de police, ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, certificat de vaccinations...)

MONDOTERRA ne peut être tenu pour responsable d'un retard de pré acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

### Article 12 – ANNULATION du fait de MONDOTERRA

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (mousson, cyclones, algues, méduses...), ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à **21 jours du départ et au-delà.**

Si dans le délai de **30 jours** précédent le départ et pour des motifs qui lui seraient imposés, MONDOTERRA était amené à annuler purement et simplement le contrat de voyage, le client ou l'agence de voyage serait prévenu par lettre recommandée avec AR et les sommes versées à ce titre seraient remboursées. De plus le client percevrait une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Cependant un accord amiable peut intervenir ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage de substitution proposé par MONDOTERRA. Dans ce cas aucune indemnité n'est versée au client. A défaut de réponse du client à la proposition de voyage ou séjour de substitution dans le délai de 7 jours de la date de l'accusé réception, le client sera réputé avoir opté pour ledit voyage ou séjour.

### Article 13 – CESSION DU CONTRAT

Le client peut céder son contrat si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, ...). Le client ne peut cependant céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le cédant est tenu d'informer l'agence de voyages de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. La cession entraîne les frais supplémentaires minimum suivants par personne :

- Jusqu'à 30 jours avant le départ : 30 €
- De 29 jours à 15 jours avant le départ : 60 €
- De 14 jours à 7 jours avant le départ : 150 €

Les frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués ci-dessus, MONDOTERRA en informera immédiatement l'agence de voyage ou le client.

En cas de transport aérien par vols réguliers il se peut que les billets réservés au profit du client ne soient pas modifiables.

#### Article 14 – FORMALITES

Il appartient à l'agent de voyage de communiquer au client avant la conclusion du contrat, les informations sur les diverses formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières y compris pour les mineurs. Il appartient au client de respecter scrupuleusement ces formalités et d'en supporter les frais. Le client doit également s'assurer que les noms et prénoms communiqués à la réservation sont strictement identiques à ceux mentionnés sur la pièce d'identité qui sera présentée au départ (CNI ou passeport). MONDOTERRA n'est pas responsable de l'inobservation par le client de ces obligations notamment dans le cas où il se verrait refuser l'embarquement ou le débarquement et/ou infliger le paiement d'une amende.

A cet égard, nous vous rappelons que conformément aux dispositions applicables, et notamment à l'article L.322-2 du Code de l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport de tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales etc.) le prix du voyage restera intégralement dû à MONDOTERRA qui ne procédera à aucun remboursement.

Par ailleurs MONDOTERRA n'accepte pas l'inscription de mineur non accompagné : MONDOTERRA ne peut être tenu responsable dans le cas ou malgré cette interdiction un mineur non accompagné serait inscrit à l'un des voyages ou séjours à son insu.

#### Article 15 – APTITUDE AU VOYAGE

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, MONDOTERRA se réserve la possibilité de refuser toute inscription voire toute participation qui leur paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage.

#### Article 16 – RESPONSABILITE

Notre responsabilité est définie par le titre VII, article 23 de la loi 92.645 du 13 juillet 1992. Notre responsabilité est notamment exclue :

– en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat du fait de l'acheteur, du fait imprévisible ou insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou d'un cas de force majeure (article 23 alinéa 2 de la loi de 1992) ;

– Pour toute excursion, location de véhicule, activité sportive, visite ou autre effectuée par un intermédiaire ou prestataire choisi directement par le client sans aucun recours au bureau local de représentation du vendeur.

MONDOTERRA Li 09304007 organisateur est obligatoirement couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre les dommages corporels, matériels, et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou de défaillance de nos services. MONDOTERRA a souscrit une assurance RCP auprès de GAN Eurocourtage IARD - 4, avenue d'ALSACE 92033 La Défense Cedex sous le contrat N° 86.272.617.

L'attention des participants est toutefois attirée sur les variantes existant selon les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, des transporteurs et de tous autres prestataires de service. Ils sont en conséquence invités à consulter leur assureur pour toutes couvertures complémentaires dont ils souhaiteraient bénéficier.

Il est rappelé que la responsabilité des compagnies aériennes participants aux voyages proposés dans nos brochures

ainsi que celles de leurs représentants, agents ou employés est limité en cas de dommage, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aérien des passagers, en conformité avec les conventions internationales en vigueur et/ou la réglementation locale et notamment la convention de Varsovie et/ou Montréal en fonction des pays sur lesquels sont situés le point de départ et le point de destination du transport aérien. Il est également rappelé que MONDOTERRA n'est pas un transporteur aérien : sa responsabilité ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien. Dans l'hypothèse ou sa responsabilité serait engagée, MONDOTERRA bénéficie des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. MONDOTERRA n'est jamais responsable des dommages indirects.

#### Article 17 – HOTELLERIE

MONDOTERRA précise que la classification des hôtels par étoiles ou par catégorie effectuée par les ministères du tourisme locaux sont des normes qui sont différentes des normes françaises. L'appréciation que nous accordons à chaque établissement découle du bilan annuel des fiches d'appréciations retournées par nos clients. Aucun parallèle ne doit être fait d'un pays à l'autre.

L'usage en matière d'hôtellerie internationale prévoit la mise à disposition des chambres à partir de 15H à l'arrivée et la libération doit se faire avant 12H au départ.

Chambres individuelles : elles sont souvent moins bien situées et plus petites que les chambres doubles bien que toujours avec supplément donc plus chères.

Chambres triples ou quadruples : sont souvent des chambres doubles dans lesquelles sont ajoutés des lits d'appoints supplémentaires, l'espace se trouvant alors réduit.

Tenue au sein de l'établissement : les hôteliers exigent de plus en plus une tenue correcte notamment dans les restaurants.

Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement avoir la même pension.

#### Article 18 – DUREE DU VOYAGE

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'à la date du jour de retour. Le prix du voyage ou séjour est calculé en fonction du nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale correspond à la période de mise à disposition des chambres : entre 15H et 12H le lendemain. Si en raison des horaires du transport imposés par les compagnies aériennes, partenaires de MONDOTERRA, la première et/ou la dernière nuitée(s) se trouvaient être écourtées ou prolongées par rapport au programme ou circuit prévu, pour des raisons indépendantes de la volonté de MONDOTERRA, aucun remboursement, ni aucune indemnité ou compensation ne pourrait être accordé. Par exemple si le client entre en possession de sa chambre à 5 heures du matin, les 7 heures au cours desquelles sa chambre a été tenue à sa disposition (de 5 à 12H) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne peut avoir lieu.

MONDOTERRA ne peut être tenu responsable des changements d'horaires.

#### Article 19 – TRANSPORT

Responsabilité des transporteurs : Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. MONDOTERRA ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

Conditions spéciales vols affrétés et réguliers : Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date). Les organisateurs se réservent le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transport, de modifier les horaires et/ou de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ plusieurs autres villes de départ, d'acheminer les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possible vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum des participants par ville n'est pas atteint. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, mêmes dans le cas de pré et post-achemine-

ment émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. Si conformément à la réglementation européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard des vols aériens de 5 heures ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres. A certaines dates (vacances scolaires, ponts...) et suivant les périodes et les destinations, les séjours de 2 ou 3 semaines et plus sur vols spéciaux pourront être refusés ou proposés en nombre limité.

Informations passagers : Conformément au décret n° 2007-669 du 2 mai 2007, le client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par l'agence de voyages ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement. Modifications des informations (art. R211-7 DU 2 MAI 2007) : Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. MONDOTERRA s'engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d'être apportées aux informations dans la présente brochure. Ces modifications concernent notamment l'identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de faits éventuels, communiquées en vertu des art.4, 5 et 6 du décret 2007-669 du 2 mai 2007.

Liste noire : En vertu de l'article 9 règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste noire des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la communauté européennes peut être consultés en agence et sur le site Internet : <http://www.dgac.fr>.

Aéroports : Un changement d'aéroport peut se produire à Paris (entre Orly et Roissy). Nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté.

Vol ou perte de billets vol régulier : En cas de vol ou de perte de billet vol régulier, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet – LES BILLETS NE SONT NI ECHANGEABLES NI REMBOURSABLES.

Horaires de vols : ils sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les horaires pouvant être modifiés sans préavis par la compagnie.

Retard : au sens de l'article 6 du règlement (CE) N° 261/2004 du 11 février 2004 se calcule entre l'heure d'embarquement confirmé le jour même le cas échéant par le représentant de la compagnie et l'horaire effectif d'embarquement. Les horaires de retours seront communiqués sur place par le représentant de la compagnie aérienne.

MONDOTERRA recommande de ne prévoir aucun engagement la veille du départ, le lendemain du jour de retour. Par ailleurs MONDOTERRA attire l'attention du client sur le fait que les compagnies aériennes passent entre elles des accords dits de partage de code (code share) qui consistent à commercialiser un vol sous leur nom propre alors qu'il est opéré par un appareil d'une autre compagnie.

Poids des bagages : le poids autorisé sans supplément de prix est de 15 kg par personne. Tout frais pour supplément de bagages est à la charge du client. La surcharge est payable directement à l'aéroport selon le barème appliqué par la compagnie. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une réclamation à l'aéroport dès l'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

#### Article 20 – RECLAMATION

Lorsque le client constate qu'une prestation ne répond pas aux spécifications contractuelles, et afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage, il est invité à saisir sans délai le prestataire ou correspondant local. Toute réclamation devra être transmise au service consommateur par lettre recommandée avec AR accompagnée de toutes pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. Le délai de réponse de MONDOTERRA peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires de services concernés.

MONDOTERRA attire l'attention du client sur le fait qu'il ne peut en aucun cas être tenu responsable des objets oubliés et qu'il ne se charge pas de leur rapatriement. En cas de contestation ou de litiges entre les parties commerçantes, seuls les tribunaux de BOBIGNY (93 Seine Saint Denis) seront compétents.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTES - Voyages à forfait :

## Décret du 15 juin 1994

Les CONDITIONS GENERALES DE VENTE sont celles du décret N° 2007-669 du 2 mai 2007 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Elles doivent figurer au verso du bulletin d'inscription remis par l'agent de voyages.

### REPRODUCTION DES ARTICLES du DECRET R211-5 à R211-13

#### Art. R 211-5

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article R.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne 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 de transport non accompagnée de prestations liées à ce transport, 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. R 211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories 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 ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leur délai d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation

du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation 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 du paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-10 du présent décret ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12, R.211-13 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 couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

14° 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.

#### Art. R211-7

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. R211-8

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 ;

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 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 R211-6 ci-dessus ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulations prévues aux articles R211-11, R211-12, R311-13 ci-dessous ;

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

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur

(numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'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, 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 14ème de l'article R.211-6

#### Art. R211-9

**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. R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article R211-13, 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.

#### Art. R211-11

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 14ème de l'article R.211-6, l'acheteur peut, sans préjudice 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 de 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. R211-12

Dans le cas prévu à l'article R.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages 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.

#### Art. R211-13

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

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

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de 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 14ème de l'article R.211-6.

**Malgré tous les soins apportés par nos techniciens à la réalisation des textes et tableaux de prix, une erreur est toujours possible. Pour cette raison vous devez vous faire confirmer les prix et prestations par votre agence de voyages. En cas d'erreur seuls les prix facturés par MONDOTERRA seront pris en considération.**

SIVTHOL Mondoterra S.A.R.L. au capital de 65 000 Euros  
Siège Social : 6-8 Rue Marc Sangnier 93130 NOISY LE SEC  
RCS Bobigny 477 879 241 - N° de licence : LI 093 04 0007  
GARANTIE FINANCIERE : APSAV Association Professionnelle des agences de voyages

Assurance Responsabilité Civile Prof. 2007 : GAN EURO-COURTAGE IARD - Paris /LA Défense N° 86.272.617  
N° d'identification intra-communautaire : FR45477879241

