

ARTICLES DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique 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 R211-4

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 modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8,
- 10 Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11 Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
- 12 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 ;
- 13 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 R211-5

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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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 R211-7

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 R211-8

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 R211-9

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 à portées 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 R211-10

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 R211-11

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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DES SEJOURS ET SORTIES vente en ligne ALSAVOSGES TOURISME / C2V

Applicable dans le cadre de l'entrée en vigueur de la directive européenne 2015/2302 sur les voyages à forfait et prestation de voyage liées a compté du 01/07/2018 ordonnance 2017 -17 17 du 20.12.2017 et décret n°2017-18-74 du 29.12.2017

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de voyages, de forfaits ou de séjours. Elles sont complétées par les Conditions de Vente particulières du fournisseur de chaque prestation.

Les présentes Conditions Générales de Vente ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours, à l'exclusion de la vente de vols secs.

Elles tiennent également compte de la réglementation européenne et des conventions internationales, notamment en matière de transport aérien.

Elles sont portées à la connaissance du client avant la signature de son contrat de vente.

Le client reconnaît également avoir pris connaissance, avant la confirmation de la réservation du séjour, du formulaire d'information standard sur les droits essentiels au titre de la directive européenne 2015/2302 transposée dans le code du tourisme et disponible à la fin des conditions générales, pour les forfaits et pour les services de voyages.

Quel que soit le mode de réservation de son forfait ou de sa prestation touristique, le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente, des conditions spécifiques au fournisseur de voyages concerné ainsi que du descriptif de la prestation choisie.

1. INSCRIPTION - RESERVATION – REGLEMENT

Les inscriptions sont acceptées dès la parution en ligne sur notre site C2V des voyages, ou sorties.

Les voyages à la journée en autocar (thématique, spectacle, cabaret, salons...etc) sont réservables en ligne, et doivent être accompagnés du règlement intégral. Des le paiement vous recevrez par retour **une confirmation mail avec votre numéro de réservation** Le formulaire de réservation confirmé correspond à la confirmation de voyage **reçu par mail avec numéro de réservation** et comporte le descriptif de la prestation et ses caractéristiques essentielles.

Le paiement en ligne ne peut être effectué sans que le clients valident les conditions générales de ventes précisant les modalités d'annulations, modification....etc.

Les places dans l'autocar ne sont pas attribués et chaque participant est libre de choisir en fonction des places disponibles au moment où il monte dans l'autocar.

Les inscriptions en ligne pour les séjours se font uniquement par PRE RESERVATION. L'agence de voyages retourne le bulletin d'inscription avec les modalités de règlement spécifique au voyage. En général un acompte de 30% est demandé et le solde est à verser au plus tard 30 jours avant le 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 documents de voyages ou convocation ne seront remis aux participants qu'après règlement complet du dossier.

Les inscriptions en groupes constitués (de + 20 pers) donnent lieu à un contrat groupe spécifique et ne peuvent être effectués en ligne, nous vous prions de contacter le service groupes : groupe@alsavosges.com ou au 03.83.73.23.98

L'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription, aussi en cas d'insuffisance de participants **vous serez avertis par l'agence en cas d'annulation du voyage ou de la sortie, et la sortie ou voyage sera entièrement remboursé (voir ARTICLE 13).**

2. PRESTATIONS ET PRIX DES FORFAITS

Les fiches descriptives des voyages CONTRAT BULLETIN INSCRIPTION OU PROTOCOLE ACCORD et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs aériens et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire par personne, sur la base d'une chambre double, TTC, et sont libellés en euros. Ils doivent être confirmés par l'Agence de voyages au moment de l'inscription. Les prix sont calculés de façon forfaitaire selon le nombre de nuitées et non de journées.

Ils incluent les transports aériens, maritimes et terrestres, les transferts selon les indications des itinéraires, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions inscrites au programme et non mentionnées comme facultatives

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires, les dépenses personnelles et les assurances facultatives, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, les frais de visas, etc.

L'agence décline toute responsabilité pour les achats personnels sur place.

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

Le paiement complet pour tous les titres de transport seuls, assurances et locations de voiture est exigé au moment de la réservation.

3. RÉVISION DES PRIX

La révision du prix des forfaits touristiques est soumise aux Conditions de Vente de chaque fournisseur communiqué au client lors de sa réservation et reportée sur le contrat de vente.

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.

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.

4. PROMOTIONS ET VENTE DE DERNIERE MINUTE

Des promotions et des ventes de dernière minute sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation. Les clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions.

5. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Le Site informe les clients ressortissants français, européens ou ressortissants d'un pays de l'Espace Economique Européen (EEE) qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.

Les ressortissants étrangers non-européens ou non ressortissants de l'EEE doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité, afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ. Il n'appartient pas à l'agence de fournir ces informations ni d'interroger les clients sur leur nationalité.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie et en cours de validité.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger sur le site : https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do, ainsi que de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal signataire du formulaire.

En aucun cas, l'agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'Agence de voyages ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité - à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.).

Les voyages sont réalisés en fonction des conditions sanitaires en vigueur

6. DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage inclut les jours de départ et de retour, depuis l'heure de départ de l'aéroport le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. Sauf mention particulière, compte tenu des horaires des vols souvent aléatoires, il convient de considérer que les premiers et derniers jours du voyage seront consacrés au transport et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour.

7. HÔTELLERIE

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de l'agence sera limitée conformément aux règles du Code civil.

La formule "All Inclusive" permet la consommation sans limite de certains alcools pour les personnes majeures. L'agence ne pourra être tenue responsable des comportements ou accidents survenus aux clients en état d'ébriété. Les activités et loisirs proposés par les hôtels peuvent présenter des risques dont l'agence ne pourra être tenue responsable en cas d'accident.

8. TRANSPORT AERIEN

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter au Site, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L211-17 du Code du Tourisme.

Les conditions de transport sont rappelées au dos des billets ou communiquées en même temps que son émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que l'agence ait le temps d'en informer les clients.

La liste des compagnies aériennes utilisées dans les voyages proposés, est communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'inscription et au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, est tenu d'en informer l'agence avant sa réservation, et au plus tard 48 heures avant l'heure de départ publié du vol. L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. Le transporteur aérien peut également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

Conformément à l'article L.224-66 du Code de la Consommation, en cas de non utilisation de votre billet d'avion, vous avez la possibilité de vous faire rembourser, sur demande, les « taxes aéroports » afférentes à celui-ci. Le remboursement fera l'objet d'une facturation de frais égale à 20% du montant remboursé, sauf en cas de demande déposée en ligne.

9. NOS AUTOCARS (compagnie C2V)

Les Autocars C2V ont des véhicules de grand tourisme, équipés de sièges inclinables, toilettes, frigo, machine à café, climatisation, double vitrage. Cependant le confort peut différer selon les autocars. Lorsque les ceintures de sécurité sont présentes à votre place, vous devez les attacher. Ceci est de votre responsabilité en cas de contrôle routier. Le conducteur n'est pas responsable en cas de verbalisation. La nouvelle réglementation européenne nous impose parfois de donner un jour de repos à notre conducteur en cours de voyage. De ce fait, il est possible que sur cette journée le transport ne soit pas assuré par Les Autocars C2V

Nos amis les animaux ne sont pas admis sur nos voyages.

10. RECLAMATIONS

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le représentant local du fournisseur de voyages avec lequel il a contracté ou l'accompagnateur présent afin de régler le litige sur place. Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à l'Agence concernée dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. A défaut, le dossier ne sera pas traité prioritairement.

Après avoir saisi l'Agence et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destiné à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.

11. BAGAGES-EFFETS PERSONNELS

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte). Lors du transport aérien, la responsabilité des compagnies aériennes est limitée ou exclue en cas de perte, avarie ou retard de bagages, selon les conventions de Varsovie et de Montréal précitées ; ces conventions peuvent également bénéficier à l'Agence en cas de mise en jeu de sa responsabilité. Toute réclamation doit être immédiatement déposée à l'aéroport par le client lui-même auprès des services du transporteur ou de l'aéroport et dès constatation du dommage.

Cependant, une assurance peut être proposée par l'un de nos prestataires en matière d'assurances.

IMPORTANT : si vous suivez un traitement médicamenteux, conservez-le en cabine avec vous dans un bagage à main (avec ordonnances), ne le laissez pas en soute. Il est également recommandé de conserver avec vous en bagage à main vos objets de valeur : appareil photos, caméscope, lunettes de vue, clés d'appartement, de voiture, bijoux, etc. s'ils sont autorisés en cabine et dans la limite du poids autorisé en cabine par le transporteur. Outre les objets déjà interdits, les passagers doivent respecter les nouvelles mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine instaurées depuis le 6 novembre 2006 ; lors des contrôles de sûreté, les passagers doivent présenter séparément un sac en plastique transparent fermé d'un format d'environ 20cm sur 20cm, les flacons et tubes de 100ml maximum chacun).

12. RESPONSABILITE

L'Agence est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités françaises compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées. L'Agence et le fournisseur sont responsables de la bonne exécution des services prévus 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.

Dans le cas de forfaits touristiques ou de la vente de services isolés (exemple : location de voiture seule), la responsabilité ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du client, en cas de fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de plein droit prévue à l'article précité est exclue en matière de vente de billetterie aérienne isolée.

L'agence ne pourra être tenue pour responsable de modifications de dates, d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport au retour, de la suppression ou modification d'une partie du programme provoqués par des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au client.

L'agence ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

13. ASSURANCE

L'Agence communique au client les conditions des assurances spécifiques annulation, assistance et rapatriement avant la confirmation de la réservation de voyage, au moyen d'un lien vers lesdites conditions que le client pourra imprimer ou d'un fascicule.

Au plus tard au moment de l'inscription, le client pourra souscrire un contrat d'assurance spécifique. Si le client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, le client a la possibilité de résilier sans frais cette assurance dans un délai de quatorze (14) jours et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Le client pourra choisir de ne souscrire aucune assurance complémentaire.

14. CONDITIONS D'ANNULATION

a. Annulation du fait du client

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le contrat de voyages n'est pas soumis à un droit de rétractation.

Toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée soit par téléphone au numéro de l'Agence dédiée figurant sur votre confirmation de voyage soit directement dans cette Agence et entraînera, quel que soit le voyage ou le séjour, sauf conditions spécifiques, des frais d'annulation indiqués dans le contrat ou les conditions de chaque fournisseur de voyages.

En cas d'annulation par le client, le Barème des frais d'annulation par personne s'appliquera

Sortie spectacle (tels que Cabarets, salons et foires, évènementiels, billetteries :

75% de frais d'annulation par personne De l'inscription à 4 jours avant le départ

100% de frais d'annulation par personne De 3 à 0 jours avant le départ

Excursion à la journée

15€ de frais d'annulation par personne à plus de 30 jours avant le départ

50% de frais d'annulation par personne de 30 à 4 jours avant le départ

100% de frais d'annulation par personne de 3 à 0 jours avant le départ

Séjour : (hors cout de l'assurance, le montant est mentionné sur chaque programme et contrat de voyages)

15% de frais d'annulation par personne à plus de 30 jours avant le départ

25% de frais d'annulation par personne de 30 à 21 jours avant le départ

60% de frais d'annulation par personne de 20 à 8 jours avant le départ

100% de frais d'annulation par personne de 7 jours au jour du départ

En cas d'annulation de toute prestation, la prime d'assurance, les frais de visas le cas échéant, les frais de dossier et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

b. Annulation par l'agence de voyages

Si un fournisseur de voyages décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client en sera averti par tout moyen permettant d'en accuser réception. Si un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution se révèle impossible, il convient de se référer aux conditions spécifiques à chaque fournisseur de voyages quant au remboursement des sommes versées par le client et à l'indemnité d'annulation.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, le Site en informe le client :

- 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.

- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours ou 1 jour.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées mais le client ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

15. MODIFICATIONS DU CONTRAT

Il convient de se référer aux Conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyages, qui font partie intégrante du contrat de voyage, en ce qui concerne les conditions de modifications de contrat.

a. Modifications par le client

Un report de date ou un changement de destination est en général considéré comme une annulation (cf. Article 14). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une cession de contrat et implique donc des frais prévus à l'Article 16. Toute modification des prestations par le client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

b. Modifications par un fournisseur de voyages

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à un fournisseur de voyages au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu par l'Agence avec le client, l'agence avertira le client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

16. CESSION DU CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le 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.

En revanche, le client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance.

De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus dans les Conditions de Vente du fournisseur.

17. DROIT APPLICABLE

Les contrats conclus entre l'Agence et le client sont soumis au droit français.

18. ASSURANCE – GARANTIE FINANCIERE

ALSAVOSGES TOURISME au capital social de 25000€, dont le siège social est situé au 1 bis rue du pré Contal 54300 LUNEVILLE enregistré sous le n°IM054100011, GARANT FINANCIER DE L'AGENCE : GROUPAMA AC 8, 10 Rue d'ASTORG 75008 PARIS

ASSUREUR DE RESPONSABILITE CIVILE DE L'AGENCE : HISCOX – 19 Rue Louis Le Grand 75002 PARIS garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle pour les dommages matériels, immatériels causés à ses clients ou à des tiers par faute, erreur ou négligence commises à l'occasion de son activité ; illimitée pour les dommages corporels

19. FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

20.1 Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

L'Agence de voyages et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence de voyages et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où ils deviendraient insolubles [Droits essentiels au titre de la directive \(UE\) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme.](#)

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'une entité chargée de la protection contre l'insolvabilité.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'organisme de garantie si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ALSAVOSGES TOURISME a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA AC. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (8,10 rue d'Astorg 75008 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ALSAVOSGES TOURISME.

20.2. Formulaire d'information standard pour les contrats portant un service de voyage (hors vols secs)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme.

L'Agence de voyages et le Fournisseur seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'Agence de voyages et le Fournisseur disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolubles.

Droits essentiels prévus par le code de tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'un organisme de garantie financière. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. ALSAVOSGES TOURISME a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA AC. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (8,10 rue d'Astorg 75008 PARIS) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ALSAVOSGES TOURISME.