

Conditions générales de vente

Extrait du Décret 94-490 du 15.6.1994 pris en application de l'article 31 de la loi N°92-645 du 13.7.1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Article. 95. - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article. 96. - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que:

- 1- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;
- 2- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil;
- 3- Les repas fournis;
- 4- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 5- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;
- 6- Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;
- 7- La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ;
- 8- Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde;
- 9- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret;
- 10- Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 11- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après;
- 12- Les 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.

Article. 97. - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article. 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes:

- 1- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;
- 2- La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;
- 3- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;
- 4- Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil;
- 5- Le nombre de repas fournis;
- 6- L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;
- 7- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;
- 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;
- 9o 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;
- 10o 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 p. 100 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 7o de l'article 96 ci-dessus;
- 14- Les conditions d'annulation de nature contractuelle;
- 15- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous;
- 16- Les 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.

Article. 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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. 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception:

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé 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. 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans 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. 103. - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis:

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Conditions particulières Randonneurs du Monde

En référence à la loi du 13 juillet 1992 (décrets parus au J.O. du 17 juin 1994)
régissant les rapports entre les agences de voyage et leur clientèle.

1- INSCRIPTION

L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à notre association et à nos conditions générales. Toute inscription doit être remplie et signée par le participant ou l'agence de voyage, accompagnée d'un acompte de 30 % ajouté des assurances choisies. La réception de cet acompte n'implique la réservation que dans la limite des places disponibles. En cas d'acceptation, nous vous ferons parvenir une facture valant confirmation. Le solde devra être réglé 30 jours avant la date du départ. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité sera versée dès la demande de réservation. Nous n'accusons pas réception des soldes. La cotisation annuelle est incluse.

2- PRIX

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi, grâce à nos fiches techniques, fournies préalablement à la remise de la facture. Nous mentionnons dans nos fiches techniques ce qui est compris et ce qui ne l'est pas. De façon générale, les frais de vaccins, de visas, les boissons et le matériel personnel ne sont jamais compris dans le prix sauf mention écrite. Toute modification des taux de change, des transporteurs ou autres prestataires de services peut entraîner le réajustement des prix publiés et ce jusqu'à 30 jours du départ. Prix établis à la date du 1^{er} janvier 2016 sur la base du cours des changes, des tarifs aériens et des prestations au sol connus à ce jour et susceptibles de réajustement.

3- INFORMATIONS APRÈS INSCRIPTION

Vous recevrez une facture valant confirmation du voyage. 8 jours au plus tard avant votre départ, vous recevrez un dossier de voyage comportant tous les renseignements utiles et indispensables pour effectuer votre séjour (heures et lieux de rdv, moyens d'accès pour se rendre au rdv...)

4- RESPONSABILITÉ

Formalités de police et sanitaires : chaque participant est tenu de se plier aux formalités de police et sanitaires. Les informations ne sont fournies qu'à titre indicatif et ne peuvent engager notre responsabilité ; Le non respect de ces règlements, implique la seule responsabilité du participant qui prendra à sa charge les frais occasionnés.

Particularités de nos séjours et voyages : vu le caractère sportif de nos voyages et séjours, nous ne pouvons être tenus pour responsables et redevables d'aucune indemnité, en cas de changement de dates, d'horaires ou d'itinéraires prévus, en particulier si ces modifications proviennent d'évènements imprévus impliquant la sécurité des voyageurs. Chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par l'encadrement, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement reste le seul juge durant le séjour de modifier le programme prévu en fonction des conditions météorologiques et de la montagne, de la forme des participants, des acquis techniques. Il pourra alors être proposé un itinéraire différent, ou une autre zone géographique, les frais supplémentaires occasionnés resteront à la charge du client.

5- MODIFICATIONS DURANT LE VOYAGE

L'association agissant en qualité d'intermédiaire entre d'une part le client et les prestataires de service d'autre part (transporteurs, hôteliers, affrêteurs, agences locales, etc...) ne saurait être confondue avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Si les dates aller et retour de votre voyage sont modifiées, en raison d'une perturbation du transport aérien, nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables et vous demanderons une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines

prestations, sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnisation, l'acheteur ne pourra les refuser sans motifs valables.

6- ANNULATION – MODIFICATIONS

De votre part : toute annulation de votre part avant le départ doit nous parvenir par email avec accusé de réception. En cas de désistement à plus de 45 jours avant votre départ, les sommes versées vous seront remboursées sauf retenue d'une somme forfaitaire de cinquante (50) euros par personne non remboursable par notre assurance annulation. A partir de 45 jours du départ, votre désistement entraînera les retenues suivantes :

- + de 45 jours : 50€ TTC
- de 45 à 21 jours : 25 % du montant
- de 20 à 8 jours : 50 % du montant
- de 7 à 2 jours : 75 % du montant
- moins de 2 jours : 90 % du montant

Pour certains voyages nécessitant l'achat de billet d'avion ou de bateau non remboursable et non échangeable, le montant de ce billet restera dû dès la date de votre inscription. Le montant de l'assurance n'est pas remboursable. Toute interruption volontaire du voyage de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non respect des consignes de sécurité. En cas d'impossibilité d'effectuer le séjour, vous pouvez nous proposer une autre personne à la condition qu'elle remplisse les mêmes conditions et que nous n'ayons pas déjà engagé de réservation à votre nom. Vous êtes tenus de nous en informer entre 30 et 15 jours avant le départ par lettre recommandée avec accusé de réception.

De notre part : si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous vous proposerions alors différentes solutions de remplacement dans la mesure de nos possibilités. D'autre part nos séjours étant soumis à un nombre minimal de participants, si nous devons annuler, vous en seriez informé au plus tard à 21 jours avant la date prévue. Aucune indemnité compensatoire ne sera versée.

7- LITIGES

Randonneurs du Monde s'engage à tenter de résoudre tous les litiges par la voie de médiation. Toutefois, toute réclamation relative au voyage doit être adressée, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois après la date du retour.

8- ASSURANCES

Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle. Il est indispensable de posséder une R.C. et une garantie multirisques couvrant les frais d'annulation – rapatriement – maladie - accident de voyage - perte ou vol de bagages – secours en montagne – interruption de voyage. Nous vous proposons le contrat Open Odysée; un extrait des conditions générales des garanties vous sera communiqué avant de vous inscrire.

Tarif des assurances :

Assistance – rapatriement : 1,5 %

Annulation – bagages : 3,5 %

Assistance – rapatriement – annulation – bagages – interruption de séjour : 4,5 %

Si vous ne désirez pas souscrire à notre assurance rapatriement, vous devez nous communiquer les garanties et coordonnées de votre propre assurance. Etre couvert en assurance rapatriement et assistance est obligatoire pour participer à nos séjours et voyages.

Randonneurs du Monde

3 route de Bosdarros, 64260 Rébénéacq - 06.83.25.39.25

Association de tourisme affiliée à L'APRIAM immatriculation ATOUT France IM 073.10.0023 73800 Francin

Garantie financière : 1 446 600€ : GROUPAMA police 4000713451/0 - 92 NOISY LE GRAND

RCP : MUTUELLE DU MANS - police A3.056.234 - 72000 LE MANS

SIRET 520 290 586 000 12 - APE 7911Z - TVA intracommunautaire FR53520290586