

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

régissant les rapports entre les agences de Voyages et leurs clients, extraites du Décret 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi 92-645 du 13 juillet 1992

Art. 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.

Art. 96. - Préablement 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.

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

Art. 98. - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes : 1) Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2) La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3) Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ; 4) Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5) Le nombre de repas fournis ; 6) L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7) Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 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 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-dessus ; 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.

Art. 99. - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Art. 100. - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 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.

Art. 101. - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans 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 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.

Art. 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 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. 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 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Article 1 - Inscriptions

l'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve à l'ensemble de nos conditions particulières. Les modalités d'inscription sont les suivantes :

1- Soit à nos bureaux de Duerne de 8h à 12h et de - 14h à 18h, du Lundi au Vendredi.

2- Soit par téléphone : le client pourra prendre une option sur un de nos voyages. Ladite option devra obligatoirement être confirmée par écrit dans les sept jours.

En tout état de cause, l'inscription sera considérée comme ferme et définitive dès signature par les deux parties du contrat de voyage et versement de l'acompte demandé.

Article 2 - Acompte et solde du voyage
Les inscriptions doivent être accompagnées d'un acompte correspondant à 30% du montant total du voyage.

Le solde du voyage doit être versé au plus tard un mois avant le départ. Toutefois le paiement intégral du prix du voyage pourra être demandé dès l'inscription dans les deux hypothèses suivantes : a) voyages à la journée ;

b) inscription faite moins d'un mois avant le départ. A défaut de paiement dans les délais, le client sera présumé avoir annulé son voyage sans qu'il puisse s'en prévaloir.

Article 3 - Modification de l'information préalable
En vertu de l'article 97 des conditions générales, la société VENET se réserve le droit d'apporter des modifications à l'information préalable. Ces modifications seront communiquées au client lors de la réservation et notifiées par écrit sur le contrat de voyage avant la conclusion dudit contrat. Toute modification intervenant après la conclusion du contrat entraînera l'application des conditions prévues à l'article 101 des conditions générales.

Article 4 - Responsabilité professionnelle
La Société VENET titulaire de l'immatriculation IM069100122, déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de COVEAFLEET (Contrat n° 114046112). Cette assurance a pour but de protéger nos clients contre les risques d'erreur professionnelle de notre personnel et de nos prestataires.

Article 5 - Modifications par le client avant le départ
Toute modification de dossier avant le départ entraînera 30 euros de frais par personne en aucun cas remboursable.
Tout report de date, entraînera la facturation de frais d'annulation comme prévu à l'article 6.

Article 6 - Annulation
Les annulations d'inscription donnent lieu à des frais de dossiers de 30 euros par personne. Les frais d'annulation se font dans les conditions ci-après définies :
- De 30 à 21 jours avant le départ : 25 % du montant - du voyage.
- De 20 à 8 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage.
- De 7 à 2 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage
- Moins de 2 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.
Un certificat médical devra être impérativement

fourni.

Ce barème s'applique aux annulations partielles des groupes, sous réserve que le nombre minimum de participants soit respecté.

Dans le cas d'une annulation totale d'un groupe, les frais d'annulation se monteront à 30% du prix du voyage jusqu'à 20 jours avant le départ. Dans l'hypothèse où un voyageur ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de réalisation, pour quelque cause que ce soit, il ne pourra prétendre à aucun remboursement. De même, aucun remboursement ne pourra être effectué si le client ne peut pas présenter les documents de police exigés pour son voyage (passaport, visa, carte nationale d'identité).

Article 7 - Annulation du fait de l'organisateur
Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs, de même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants. L'insuffisance du nombre de participants peut entraîner l'annulation de certains voyages. Cette éventualité ne saurait être inférieure à 21 jours pour les circuits d'une durée de 8 jours et plus. Pour les circuits d'une durée inférieure à 8 jours, l'annulation ne pourra intervenir moins de 10 jours avant le départ. Pour les excursions, l'annulation interviendra 3 jours au moins avant le départ.

Article 8 - Cession de contrat
Lorsque le voyageur se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il a la possibilité de céder son inscription à une autre personne. Cette transmission de contrat doit s'effectuer dans les conditions suivantes :

- Informer la société VENET et effectuer les formalités au plus tard 15 jours avant le départ ;
- Communiquer à la société VENET le nom du remplaçant ;

- Faire parvenir à la société VENET un engagement écrit du remplaçant par lequel il s'inscrit au Voyage et accepte les présentes conditions de vente (formulaire fourni par la société VENET sur demande) ;
- Informer la société VENET des formalités financières de la cession.
En tout état de cause, la cession du contrat n'est effective qu'après établissement par la société VENET d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant.

Article 9 - Vérités sur les prix
Tous les tarifs mentionnés dans cette brochure ont été établis en fonction des conditions économiques connues au 1 décembre 2011, notamment :

- les différents taux de change francs français/devises étrangères ;
- situation économique du ou des pays objet du voyage ;
- conditions reçues des correspondants locaux et tarifs des prestations de service (hôtels, restaurants,...) utilisés par la société VENET ;
- tarifs aériens et maritimes ;
- taxes locales et taux de TVA en vigueur.

Article 10 - Révisions de prix
Notre société se réserve le droit de modifier

les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, et selon les modalités suivantes : Variation du coût des devises ; Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus 3%, cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : Toute variation des données économiques (coût de transports, taxes,...) sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage (tant à la hausse qu'à la baisse).

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception. Le client aura 3 jours pour se prononcer à partir de la date de notification.

Une modification des tarifs ne pourra intervenir moins de 30 jours avant le départ.

Article 11 - Formalités
Sauf mention spéciale portée au programme, pour tous les voyages à l'étranger, les participants devront être en possession d'une Carte Nationale d'Identité en cours de validité (moins de 10 ans), ou d'un passeport en cours de validité (moins de 5 ans). Pour certains pays, le Visa est obligatoire. Les enfants mineurs quittant leur territoire métropolitain sans leurs parents pour quelque destination que ce soit devront être porteurs, soit d'un passeport en cours de validité, soit d'une carte nationale d'identité et d'une autorisation de sortie du territoire délivrée par la Mairie ou le Commissariat de Police de leur domicile. Les enfants ayant atteint l'âge de 15 ans doivent être munis d'un passeport individuel, même s'ils voyagent avec leurs parents.

Les ressortissants étrangers, doivent se signaler comme tels, lors de l'inscription. Ils doivent se conformer à la législation de leur pays d'origine et à celle du pays visité. Ils devront se renseigner directement auprès des consulats ou ambassades des pays traversés ou visités. Les voyageurs effectuant un déplacement dans un pays de la Communauté Européenne pourront retirer auprès de la Caisse de Sécurité Sociale la Nouvelle Carte Européenne d'Assurance Maladie. Toutes informations relatives aux formalités pourront être obtenues auprès de la société VENET.

Article 12 - Assurances
La Société Venet s'engage à vous assurer pour l'annulation, l'assistance et rapatriement des séjours.

Assurance assistance :
Cette assurance contractée auprès d'EUROP ASSISTANCE garantit le client en cas d'accident ou de maladie, l'assuré bénéficie du transport/ratriement médicalisé, du remboursement complémentaire des frais médicaux, d'une avance sur frais d'hospitalisation, le retour des membres de la famille de l'assuré, la présence hospitalisation, le transport du corps en cas de décès, frais de recherche, de secours et de sauvetage en mer ou en montagne... Un exemplaire du contrat d'assurance sera remis au client sur simple demande.

Assurance annulation :

Le client, afin de couvrir les frais d'annulation prévus à l'article 6 des présentes conditions de vente, peut souscrire une assurance annulation.

Cette assurance contractée auprès de la compagnie EUROP ASSISTANCE couvre notamment les risques suivants : la maladie, l'accident, le décès, le licenciement économique, la destruction des locaux professionnels et/ou privés, le vol dans les locaux professionnels et/ou privés, le refus de visa par les autorités du pays, vol de la carte d'identité, du passeport...

La garantie de ces risques est soumise à certaines conditions.

Le client a la possibilité de souscrire les assurances facultatives ci-après précisées. La mise en oeuvre de ces assurances est subordonnée au respect intégral des conditions de vente par le client.

Assurance Bagages :

Non incluse, Le voyageur reste responsable de ses bagages durant le voyage.

En cas de perte ou de vol durant le transport, l'assurance prend en compte uniquement les objets placés dans le car fermé.

Le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables de ces objets.

Les exclusions générales :
- la guerre civile ou étrangère, émeute, mouvement populaire ;
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité, l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants non prescrits médicalement ;
- tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat.

Article 13
Lorsque les ceintures de sécurité sont présentes à votre place, vous devez les attacher. Ceci est de votre responsabilité en cas de contrôle routier. En cas de verbalisation, le conducteur et l'accompagnateur ne sont pas responsables. Dans le cadre de la réglementation Européenne, nous sommes parfois dans l'obligation de donner un jour de repos au conducteur. De ce fait il est possible que sur cette journée, le transport ne soit pas assuré par un autocar VENET.

Article 14
Nous offrons la possibilité de stationnement de votre véhicule durant votre séjour en parking non gardé gratuitement au siège de notre entreprise à DUERNE.

Article 15 - Attribution de juridiction
Tout litige sera soumis au Tribunal de Lyon