

CONDITIONS GENERALES de VENTE

(issues des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme) :

Décret d'application n° 94.490 du 15 juin 1994, relatif à la loi n° 92.645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyage ou de séjours.

Article R211-5 - 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 de divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'identification 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 transport 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 R211-10 ;
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11. les conditions d'annulations définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13ci-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 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.

Article R211-8 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en deux exemplaires 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 R211-10 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 concerné ;

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'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous ;

16. 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 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 de toute urgence un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

Article 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.

Article R211-10 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-13, 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.

Article 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 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 R211-12 - Dans le cas prévu à l'article L.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 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 R211-13 - 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 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 PARTICULIERES DE VENTE :

Inscription : L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**, ainsi qu'à nos **CONDITIONS PARTICULIERES**.

Pour être définitive, l'inscription doit être accompagnée du bulletin d'inscription rempli, signé par le client et de l'acompte. Toute inscription à l'un des voyages implique de la part de l'acheteur le versement d'un acompte dont le montant est indiqué au chapitre « paiement » de chaque programme. Inscription à moins de 40 jours de la date du départ : le Règlement de la totalité du montant de votre voyage est demandé. A moins de 15 jours avant le départ, seul un paiement par carte bancaire, chèque certifié ou en espèces sera possible. 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, et notamment se voir restituer l'acompte versé. La garantie annulation, facultative, doit être contractée lors de l'inscription. Les inscriptions à 21 jours avant la date du départ nécessitent des traitements d'urgence. Il sera facturé 50 € pour les frais de dossier, non remboursables en cas d'annulation.

Départs Juillet-Août et vacances scolaires (toutes zones), les promotions, offres spéciales et circuits à la carte : Pour certains circuits, l'acompte demandé correspond au prix du billet d'avion TTC que nous devons réserver et émettre immédiatement.

Les voyages élaborés sur mesure formalisés par un contrat : Il pourrait apparaître dans ces contrats des conditions particulières, notamment les conditions d'annulation. Elles sont précisées sur chaque contrat. Elles prévaudront sur les conditions énoncées ci-après.

Formalités administratives et sanitaires : Le client est informé des diverses formalités administratives et sanitaires. Les frais qui en résultent sont à la charge de l'acheteur. Ils ne sont pas remboursables en cas d'annulation. Il est aussi tenu de respecter la réglementation du pays, pendant toute la durée du voyage. Les personnes de nationalités étrangères doivent se renseigner, avant le voyage, sur les formalités administratives et sanitaires, notamment auprès des ambassades ou consulats de leur pays.

ACV fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées par mail ou par courrier.

Pièces d'identité et visa : Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des noms et prénoms figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Mineurs : Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide

plus de 6 mois après la date de retour et d'un visa selon le pays de destination.

Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, **un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif.** Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés **ne sont pas acceptés** pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI. Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : **copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) dont la signature devra être légalisée en Mairie autorisant le mineur à voyager.**

Les réservations pour les mineurs **doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet.** Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Informations sur la sécurité des destinations : Consulter le site du Ministère des Affaires étrangères www.diplomatie.fr, rubrique « le Français et l'étranger », ou tel : 01 43 17 94 93 (Ministère des affaires étrangères).

Obligation d'information à la charge du client : Le client doit informer ACV, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.). Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

Assurance : Aucune assurance ou assistance-rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits/circuits...). Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance/le rapatriement, les frais médicaux, les conséquences d'annulation.

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

A.C.V est couverte pour la responsabilité civile professionnelle par la Cie HISCOX France 19 rue Louis le Grand 75002 PARIS.

Hôtels : La liste des hôtels est donnée à titre indicatif et non contractuel. Si quelques hôtels devaient être remplacés, ils le seraient toujours par des hôtels de catégorie similaire.

Supplément chambre individuelle : Son paiement est obligatoire lorsque le nombre des inscriptions ne permet pas la possibilité d'hébergement en chambre double

Les extensions : A partir d'un itinéraire principal, le client peut choisir de continuer -en dehors du groupe- vers une autre destination dans le pays ou dans les pays voisins. Pour ces extensions organisées par A.C.V, ne sont pas compris : taxes d'aéroport des vols intérieurs et internationaux, la surcharge carburant supplémentaire, les assurances (assistance-rapatriement et frais médicaux) et garantie annulation.

Supplément départ/ retour différé : 90 €. **Prestations terrestres** : Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donnent lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : le surcoût engendré doit être réglé directement aux agences de voyages locales et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de A.C.V. Aucun remboursement possible de la partie non utilisée des prestations.

Conditions physiques : Prévoir la modification de vos habitudes alimentaires, des conditions d'hygiène, et des climats différents... Il vous appartient de vérifier votre condition physique avant le départ, de vous munir de vos médicaments habituels, d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme, etc...). Vous restez responsable de l'appréciation de ces risques.

Frais d'obtention de visas : Les passeports sont à remettre à A.C.V. au plus tard 40 jours avant la date du départ pour les démarches d'obtention du (des) visa(s). Ils doivent être en cours de validité au moins 6 mois après la date de retour du voyage. Ils sont en général sans frais. Concernant les visas à faire d'urgence (15 jours avant le départ pour 1 visa, 20 jours pour 2 visas), il sera demandé des frais d'urgence de 50 €/visa, plus le prix du visa + frais de port.

Prix : Les prix peuvent être soumis à des augmentations en fonction des variations des tarifs aériens, des taxes aériennes, des tarifs hôteliers et des fluctuations des parités monétaires. A.C.V se réserve la possibilité d'augmenter le cas échéant ses tarifs conformément aux dispositions légales. En cas d'augmentation supérieur à 10%, le client déjà inscrit peut annuler son voyage sans frais, sous 8 jours. Les prix peuvent varier en outre en fonction du nombre de participants : si le nombre minimum de participants n'est pas requis, le voyage pourra être maintenu moyennant un supplément proposé par A.C.V. et accepté par le client.

Révision du Prix : Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par ACV, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après :

Le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol, le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

Les prix peuvent être révisés par ACV, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage. Les prix ont été établis notamment sur la base des données économiques ci-après :

- coût des transports
- redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...)
- . Parité euro/dollar pour la partie terrestre.

Pour les forfaits comprenant un vol régulier, ACV répercute aux clients, le cas échéant, le montant qui lui a été communiqué par la compagnie aérienne et qui est directement pratiqué par cette dernière. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par ACV aux clients.

ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT : Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation émanant du client pourra être faite par mail, par courrier postal. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service et les frais de billetterie, les assurances ne sont pas remboursables. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation.

Toute modification de date, de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription . Les frais d'annulation s'appliquent selon le barème détaillé ci-après.

1. Pour les voyages, séjours et circuits prédéfinis sur le Site de A.C.V. comprenant un transport sur un vol régulier, pour les vols réguliers associés à une prestation à la carte, pour les vols réguliers seuls : -

a/ pour le transport : 100% du montant du vol et ce dès l'inscription, quelle que soit la date d'annulation ou la demande de modification, Il est précisé que la modification d'un séjour ou d'un circuit comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif puis l'émission d'un nouveau billet par la compagnie aérienne. L'émission du nouveau billet est soumise à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être avec ou sans supplément (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du séjour ou du circuit initial).

b/ Pour la partie terrestre (s'il y en a une) : à plus de 45 jours avant le départ : 100 €/personne - de 45 à 31 jours du départ = 20 % de la partie terrestre (min.100 €) - de 30 j à 21 j = 30 % de la partie terrestre - de 21 à 15 jours du départ = 50 % de la partie terrestre - de 14 à 8 jours avant le départ = 80 % de la partie terrestre - à 7 jours avant le départ : 100 % de la partie terrestre.

2. Pour les offres spéciales, pour les promotions, pour les hôtels dits RER (Réservation, Emission, Règlement): 100% du montant de la réservation pour toute modification ou annulation.

Modifications sur place à la demande du Client : Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable de A.C.V. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le Site ACV.

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à ACV.

Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés ci-dessus (chapitre Annulation), un réajustement tarifaire (ex: application du tarif "chambre individuelle" au lieu du tarif "chambre double", répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...).

MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE ACV :

Si, **avant le départ**, un évènement extérieur, s'imposant à ACV au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, contraint ACV à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, ACV avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Les prix proposés dans nos programmes le sont pour des groupes de 10 à 20 ou 10 à 16. En cas de nombre insuffisant de participants, nous proposerons plusieurs solutions : 1/ Reporter le voyage à une date ultérieure ne dépassant pas 12 mois. 2/ Rembourser le voyage, sans frais. 3/ Faire partir le client avec un supplément accepté par lui. 4/ Proposer un voyage équivalent. Ces décisions doivent être communiquées au Client au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Si aucune solution est trouvée, ACV remboursera intégralement des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Un circuit est à "départ garanti" lorsqu'il n'est pas subordonné à un nombre minimal de participants.

Modification du fait de ACV après le départ : Si, après le départ, ACV se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, ACV fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

Si ACV ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, ACV devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre ACV et le client.

Annulation du fait de ACV avant le départ : Si ACV décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, ACV en avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, ACV remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas ci après et dans l'article L. 211-16 du Code du Tourisme :

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs et/ou sur injonction d'une Autorité administrative. De même, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, ACV pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. ACV peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

Dans certains pays, le tourisme est une activité gérée par l'État qui, souvent, devient alors l'organisateur du voyage. Ces organismes officiels se réservent le droit de modifier ou même d'annuler sans préavis tout ou partie du voyage. Aussi, les programmes concernant ces pays ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sont pas contractuels. Les annulations ou modifications apportées au programme prévu ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de notre part.

Responsabilité : A.C.V. ne peut être tenu pour responsable des conséquences des évènements suivants : Perte ou vol des billets d'avion, Défaut de présentation ou Présentation des documents de voyages périmés ou non-conformes (passeports, visas, Carte d'identité, certificat de vaccination). En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100 % du prix total du voyage. Dans le cas où des évènements politiques (guerre, troubles politiques), climatiques, sanitaires (grèves des personnels des transporteurs ou des aéroports), impératifs de sécurité, incidents techniques, épidémies...) indépendants de notre

volonté se produiraient en cours de voyage, A.C.V ne pourrait être tenue pour responsable des modifications, voire des annulations, ni les conséquences financières (dépenses supplémentaires consenties par les clients) qui en résulteraient.

A.C.V s'efforcera de rechercher des solutions pour surmonter les difficultés éventuelles pendant toute la durée du circuit, sans pouvoir être considéré comme responsable de ces faits et des conséquences qui pourraient en découler. Les retards ou les modifications d'itinéraires éventuellement subis ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit. En cas de force majeure, A.C.V pourra être amenée à remplacer un moyen de transport par un autre, une excursion par une autre sans que ces modifications donnent lieu à indemnité.

A.C.V. ne peut être tenue pour responsable d'un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du passager au départ, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure (intempéries, grèves, événements politiques, impératifs de sécurité, incidents techniques, épidémies...), d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

A.C.V vous fournit de nombreux conseils concernant votre séjour. Il vous appartient cependant de vérifier si vous êtes en règle avec les formalités. Un acheteur qui ne peut participer au voyage faute d'avoir les documents exigés (passeport ou visa) ou pour cause de retard à l'aéroport, ne pourra prétendre à aucun remboursement. Tout voyage écourté par le voyageur ou toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

ACV ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de ACV ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

ACV ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. ACV conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de ACV ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

ACV ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances

indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de ACV.

Réclamations : Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à A.C.V. par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de maximum de 20 jours suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives originelles.

Juridiction : Pour toute réclamation ou litige, les tribunaux de Paris sont seuls compétents.

AMIS-CULTURES-VOYAGES (A.C.V.) : 53, rue Nationale - 75013 PARIS (France)
- Tel : (33) 01 44 24 08 76 - Fax : (33) 01 45 86 25 05
www.amisvoyages.com - E mail : amivoyage@sfr.fr - IM 075 12 0203 - RCS B
432 574 275 - RCP HISCOX Assurances - Garantie APST