

## CONDITIONS GÉNÉRALES

Extrait du décret n° 94-940 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de 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 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 voyage donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transports aérien ou de titres de transports 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 d'un transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets ont été émis, doit être mentionné. 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 autres éléments constituant 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 de 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 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, 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 homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux 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 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, taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas comprises dans le prix de la ou les prestations fournies ;
- 10 - le calendrier des modalités de paiement du : en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11 - les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12 - les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13 - la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément au 7<sup>ème</sup> alinéa 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 10 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 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 retenue 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 :

- 1 - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées.
  - 2 - 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 supporté 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 :** Lorsqu'après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat présentant 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 :

- 1 - 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 ;
- 2 - 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

### Inscriptions

L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions générales de vente régissant les rapports entre agences de voyage et leur clientèle ainsi que l'adhésion à nos conditions particulières. La facture envoyée lors du paiement de l'acompte tient lieu de confirmation d'inscription. Le solde devra être réglé 30 jours avant le départ sans appel de notre part, à défaut, l'inscription peut être automatiquement annulée. Il ne sera pas envoyé de récépissé lors du paiement de celui-ci.

### Prix

Sauf indication contraire dans la fiche technique, ils comprennent, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports, l'hébergement et la nourriture.

Ils ne comprennent pas les assurances, les surcharges carburants et autres taxes, les dépenses à caractère personnel (boissons, pourboires, etc.). Toute modification des taux de change, des prix des transporteurs ou autres prestataires de service, peut entraîner le réajustement des prix.

Les prix sont établis à la date sur la base du cours des changes, des tarifs aériens, des prestations au sol, du coût des carburants, connus à ce jour et susceptibles de réajustements d'ici à la date du départ. En cas de modifications de ces tarifs et coûts, Destinations Queyras est autorisé à réajuster le prix des séjours proposés.

### Assurance

Nous sommes assurés en responsabilité civile professionnelle organisation. Chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle. Nous vous proposons en plus deux assurances complémentaires :

- Assurance annulation 2,20 % du prix du voyage. Elle couvre le remboursement des frais d'annulation (voir plus bas) en cas de raison grave.

- Assurance assistance rapatriement 1 %. Vous devez obligatoirement être assuré pour ce risque. Si vous ne souscrivez pas à notre contrat, nous vous demanderons une copie de votre contrat avec vos coordonnées et les garanties couvertes.

Un exemplaire du contrat sera joint dès réception de l'inscription.

### Responsabilité

Les renseignements fournis sur la fiche technique le sont à titre indicatif, ils ne peuvent engager notre responsabilité.

En aucun cas nous ne sommes responsables de l'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle lors du passage des frontières. Dans l'impossibilité de prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir.

Destinations Queyras agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de service (transporteurs, compagnies aériennes, etc.), ne saurait être confondu avec ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

Pendant le voyage, des modifications de programme liées aux difficultés d'organisation ou décidées pour des raisons de sécurité ou de force majeure peuvent survenir. Elles n'engagent pas la responsabilité de Destinations Queyras. Les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévu ou de retard à une escale aérienne etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du participant. Enfin, La Convention de Montréal, précise dans son article 19 : "Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre."

Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation, limitent leur responsabilité en cas de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit mentionnée sur les billets d'avion la mention suivante : « Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. »

Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances». Destinations Queyras ne peut que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourra en conséquence être responsable des conséquences liées à de telles hypothèses.

Destinations Queyras est assuré en Responsabilité Civile Professionnelle auprès des Mutuelles du Mans. Cette RCP ne saurait se substituer à la Responsabilité Civile Individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

En cas de voyages liberté, le circuit s'effectuant sans accompagnateur, le séjour s'effectue sous l'entière responsabilité de chaque participant. Le participant devra être capable de se repérer sur une carte et toute modification du programme à l'initiative du participant est réalisée sous sa propre responsabilité. Ainsi le circuit s'effectuant sans accompagnateur, la responsabilité de Destinations Queyras ne saurait être engagée notamment en cas d'erreur d'itinéraire, d'incident ou accident survenu au cours du voyage.

### Annulation

Les retenues ci-dessous vous seront remboursées si vous remplissez l'une des nombreuses conditions de l'assurance-annulation, déduction faite du montant de la prime d'assurance et de la somme retenue pour frais de dossier ainsi que les frais réels engagés au titre du transport aérien ou bateau et prestations terrestres ne sont pas remboursés. L'annulation devra nous être notifiée par téléphone ou mail et confirmée par lettre recommandée. L'annulation sera effective à la date de réception du courrier.

En effet, pour tout séjour avec aérien ou bateau, le billet étant émis dès l'inscription et aux dates imposées par la compagnie pour certains types de tarifs, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet avec les taxes, quelle que soit la date d'annulation de votre séjour.

En raison de l'organisation des compagnies aériennes et maritimes, nous pouvons être contraints à des changements de dates, aussi désagréables pour vous que pour nos partenaires et nous-mêmes. De même, il peut arriver que votre voyage soit retardé, en raison d'une perturbation du transport aérien ou maritime, à l'aéroport d'embarquement, au port d'embarquement ou en cours de voyage.

Dans tous les cas, Destinations Queyras ne peut être tenu pour responsable de ces désagréments qui découlent directement de la législation aérienne. Les frais supplémentaires réels occasionnés (hôtel, repas, ...) seront donc à votre charge.

En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...) des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet, aucune indemnisation ne pourra être accordée par Destinations Queyras qui subit comme vous ces désagréments liés à la législation aérienne.

En cas de désistement à 31 jours et plus du départ :

- Une somme de 53 euros par personne en cas de séjour sans aérien pour frais de dossier sera retenue.
- Une somme de 70 euros par personne en cas de voyage avec aérien ou bateau pour frais de dossier sera retenue.

Outre les frais de dossier, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet d'avion ou de bateau avec les taxes quelle que soit la date d'annulation (concernant le vol ou la traversée voir conditions dans le paragraphe ci dessus) en cas de modification du billet et du voyage, les conditions appliquées seront celles imposées par la compagnie aérienne, le participant devra s'acquitter d'une somme supplémentaire de 35€.

En cas de désistement à moins ou égal à 30 jours, le montant du séjour hors aérien et bateau sera remboursé sous réserve des retenues suivantes :

- De 30 à 22 jours avant le départ : retenue de 25 % du prix total du séjour hors aérien et bateau
- De 21 à 15 jours avant le départ : retenue de 50 % du prix total du séjour hors aérien et bateau
- De 14 à 8 jours avant le départ : retenue de 75 % du prix total du séjour hors aérien et bateau
- De 7 à 3 jours avant le départ : retenue de 90 % du prix total du séjour hors aérien et bateau
- De 2 jours et moins avant le départ : 100 % du prix du séjour hors aérien et bateau

- Frais d'interruption de séjour : Pas de remboursement de frais de séjours.

Ne pourront prétendre à aucun remboursement :

- Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous.
- Tout participant interrompant un séjour de son fait.
- Tout participant contraint par l'encadrement d'interrompre son séjour pour cause de niveau technique ou physique insuffisant et compromettant la sécurité du groupe.

En cas d'annulation de notre part, les participants seront prévenus 21 jours avant. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité.

Si la météo, les conditions d'enneigement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme sans que les participants puissent prétendre à indemnité.

### Litiges

Toute réclamation relative au voyage doit parvenir à Destinations Queyras par lettre recommandée avec A/R dans un délai d'un mois après la date du retour.

SARL Randoqueyras au capital de 10 000 euros RCS Gap : 484 591 235 Agence de voyages N° LI 005 06 0001 Garant : APS 15 avenue Carnot 75017 Paris RCP : MMA BP 2769921 Oullins Cedex