

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### Extrait du Code du Tourisme.

#### Section 2 : contrat de vente de voyages et de séjours

**Art. R.211-5** - Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L.211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Art. R.211-6** - 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 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 R.211-10;
  - 10° - les conditions d'annulation de nature contractuelle;
  - 11° - les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13;
  - 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;
  - 14° - lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R.211-15 à R.211-18.
- Art. R.211-7** - 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.
- Art. R.211-8** - 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 R.211-10;
  - 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 concernés;
  - 13° - la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-6;
  - 14° - les conditions d'annulation de nature contractuelle;
  - 15° - les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13;
  - 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 un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour;

20° - la clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R.211-6.

**Art. R.211-9** - 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.

**Art. R.211-10** - 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, les variations de 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 retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. R.211-11** - 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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R.211-6, 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. R.211-12** - 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 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. R.211-13** - 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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue à l'article R.211-6.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

Attention : ces conditions ne s'appliquent pas pour les vols sans achat de prestations.

**Préambule** : Toutes les informations contenues dans la présente brochure constituent l'information préalable visée aux articles L. 211-9, L. 211-10 et R.211-7 du Code du Tourisme et peuvent faire l'objet de modifications.

### I - PRIX

Les prix mentionnés dans cette édition n°1 sont applicables dès sa parution et jusqu'à la parution d'une nouvelle édition sous réserve d'éventuelles modifications telles que mentionnées à l'article 2 ci-après et en préambule des présentes.

Le prix du voyage est impérativement indiqué par l'agent de voyages vendeur au client au moment de l'inscription. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

#### Les prix comprennent :

- Le transport aérien international aller et retour en classe économique.
- Une franchise de bagages de 15 kg (vol spécial) à 20 kg (vol régulier).
- Les liaisons aéroport/hôtel/aéroport, sauf exception indiquée.
- Les prestations selon le programme choisi : taxes et services hôteliers inclus (quadruples : Antilles et Réunion : taxe de séjour à régler sur place), hébergement en chambre double, triple, quadruple (ou individuelle avec supplément), avec petit déjeuner, demi-pension, pension complète ou formule "Tout compris" selon descriptif de la brochure. Pour les séjours de 8 jours/7 nuits, la demi-pension comprend 7 petits déjeuners et 7 déjeuners ou dîners (comme indiqué dans le descriptif de l'hôtel choisi). La pension complète et la formule

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

“Tout compris” comprennent 7 petits déjeuners, 7 déjeuners et 7 dîners. Toutefois selon les horaires des vols d'arrivée et de départ, le premier et/ou le dernier repas pourront être servis dans l'avion. Pour chaque “Séjour Découverte”, le nombre exact de repas est indiqué dans la fiche “Infos voyages”.

- Les sports et animations selon descriptif.
- L'assistance de nos correspondants locaux ou représentants et sur certaines destinations, d'une délégation Jet tours.
- Les excursions ou visites telles qu'indiquées au programme, pour les Séjours Découvertes, accompagnées de guides locaux francophones.

## Les prix ne comprennent pas :

- Les assurances optionnelles décrites en pages 130, 131 et 132.
- Les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport.
- La nuit de transit éventuelle en cas de pré et post acheminement sans correspondance le jour même.
- Les frais de formalités (vaccinations, passeport, visa, etc, sauf exception indiquée).
- Les frais de dossier pour les vacances à la carte.
- Les boissons, pourboires et toute dépense à caractère personnel.
- En cas de location de voiture, le carburant et autres éléments tels que mentionnés à la page d'introduction de chaque destination.
- Les excursions facultatives.
- Les repas non inclus au programme.
- Les prestations mentionnées “avec supplément” et “moyennant participation”.
- Les taxes obligatoires liées au transport aérien indiquées sous les tableaux de prix ou dans les tableaux de présentation des plans de vol.
- Les taxes de séjours aux Antilles et à la Réunion (à régler sur place).

**Départs non programmés en catalogue :** nos prix sont établis en fonction d'acheminements aériens programmés à l'avance et indiqués pour chaque destination. Tout départ différent, à la demande du client, entraîne la perception d'un supplément occasionné par des frais supplémentaires (assistance aux aéroports, transferts individuels, etc.) lequel sera confirmé au moment de l'inscription.

**Vente partielle de prestations :** tout dossier ne comportant qu'une partie des prestations proposées en forfait telles que, par exemple, une semaine de séjour sans achat du transport aérien donnera lieu à la perception de frais de dossier supplémentaires de 23 euros par personne à concurrence de 46 euros par dossier.

**Supplément vol :** pour tous nos voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base de prix donnés par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons être amenés à proposer une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé.

En ce qui concerne les vols spéciaux, à certaines dates (vacances scolaires, haute saison etc.), nous pouvons être amenés à proposer un complément d'offre à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription.

## II - CLAUSE DE RÉVISION DE PRIX

Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes (au 15 octobre 2007) :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ;
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- Taux de change appliqués au voyage ou au séjour concerné.

La variation de ces données économiques est susceptible d'entraîner une révision de nos prix. Notre brochure indique la date à laquelle les données économiques – le cours de la ou des devises, le montant des taxes et le coût du transport (y compris le carburant) retenu comme référence lors de l'établissement des prix - ont été prises en considération.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente. En ce cas, la variation du montant des taxes et redevances et/ou du coût du transport sera intégralement répercutée dans nos prix. Le pourcentage de la variation du taux de change de la devise concernée s'appliquera, sauf exception indiquée, sur le montant total de nos prix selon la règle suivante :

- Prestations terrestres : sur la base du montant total de la semaine supplémentaire.
- Transport aérien : sur la base du montant total du forfait diminué de la semaine supplémentaire.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse du prix de leur voyage ou séjour ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date prévue de leur départ.

## III - DURÉE DES VOYAGES

Le forfait et les suppléments comprennent un nombre déterminé de jours indiqué dans chaque tableau de prix, en général de 8 jours/ 7 nuits. Ce nombre de jours inclut le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) au jour de retour (l'heure d'arrivée à l'aéroport). La validité des titres de transport est en général de 7 jours minimum et de 28 à 45 jours maximum selon les destinations. Nos prix sont calculés de façon forfaitaire en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées entières. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive et/ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Le forfait voiture est calculé par tranche de 24 heures et non par nuitées.

## IV - ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE DU VOYAGE

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, l'agence vendeur reçoit du client au moment de la réservation une somme égale au quart du prix du voyage. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : ainsi par exemple l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimal de participants, elle dépend du type de voyage choisi. La confirmation du départ intervient au plus tard 21 jours avant la date de départ. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix doit être effectué entre 30 et 21 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. Il pourra en outre être demandé une participation pour couvrir les frais de télécommunications. En cas d'inscription tardive les documents de voyage pourront être remis au client à l'aéroport de départ.

## V - RÉDUCTIONS ENFANTS

Les conditions générales d'application des réductions enfants sont les suivantes :

- **Enfants de moins de 2 ans :**
  - Transport aérien : prix unique de 40 euros pour les moyens courriers et 100 euros pour les longs courriers. Selon la réglementation aérienne, il n'est pas attribué de siège d'avion aux enfants de moins de 2 ans.
  - Hébergement : gratuit sauf dans les hôtels aux Maldives (hébergement à régler sur place : 8 US\$ par nuit), en Thaïlande et au Mexique (hébergement gratuit uniquement pour les enfants de moins de 2 ans logeant dans la chambre de deux adultes). Frais de repas : à régler sur place.

- **Enfants de 2 à moins de 12 ans :**

- Réductions de base :  
Une réduction de 15 % s'applique par défaut à tous les enfants (sans limitation en nombre) ne remplissant pas les conditions requises pour bénéficier de la réduction enfant ou des offres famille. La réduction de base n'est pas cumulable avec la réduction enfant et avec les offres famille et ne s'applique pas sur les nuits et semaines supplémentaires, ni en cas d'achat d'un séjour sans transport aérien.

- réduction enfant :

La réduction enfant présentée dans chaque tableau de prix s'applique pour un ou deux enfants occupant un lit supplémentaire dans la chambre de deux adultes (se référer aux conditions précises d'âge et d'occupation dans chaque tableau de prix). Les suppléments (terrestres ou aériens) restent applicables.

- offres famille :

Les conditions d'application des offres “enfants gratuits” et “famille monoparentale” sont décrites en page 5. Les limites d'âge indiquées s'entendent à la date de départ du voyage (exemple : un enfant de moins de 2 ans doit avoir moins de 24 mois le jour où débute son voyage). Toute fausse déclaration peut entraîner de la part des hôteliers et des transporteurs la perception d'un supplément important exigible immédiatement. Aucune réduction enfant n'est accordée sur les pré-acheminements et les post-acheminements et les locations de voiture.

## VI - MODIFICATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Une modification de réservation émanant du client n'entraîne aucun frais dans les cas suivants :

- Augmentation du nombre de passagers,
- Supplément de prestations terrestres (comme remplacement d'une demi-pension par une pension complète),
- Changement d'hôtel, sans changement de date de départ pour un voyage d'une valeur au moins égale à celle du voyage initial et uniquement si le changement intervient plus de 14 jours avant la date de départ,
- Changement de lieu de destination, sans changement de date de départ pour un voyage d'une valeur au moins égale à celle du voyage initial et uniquement si le changement intervient plus de 14 jours avant la date de départ,
- Changement de circuit ou de croisière sans changement de date de départ pour un voyage d'une valeur au moins égale à celle du voyage initial et uniquement si le changement intervient plus de 14 jours avant la date de départ.

Toute autre modification n'entrant pas dans les cas mentionnés ci-dessus (modification de dates, changement de lieu de destination, d'hôtel, de circuit ou de croisière dans les 14 jours précédant la date de départ, changement de nom après émission d'un billet vol régulier, modification d'un itinéraire...) sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions du paragraphe VIII “Frais d'annulation”. En cas de modification au cours du voyage, les frais et suppléments seront à régler sur place et les prestations non consommées ne pourront être remboursées.

## VII - CESSIION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agence vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière) en indiquant précisément le(s) nom(s) prénom(s) et adresse du (des) cessionnaire(s) et des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client :

- jusqu'à 30 jours avant la date de départ : 23 euros par personne pour les voyages sur vol affrété et pour les prestations achetées sans transport aérien/100 euros par personne pour les voyages sur vol régulier,
- de 30 à 15 jours avant la date de départ : 46 euros par personne pour les voyages sur vol affrété et pour les prestations achetées sans transport aérien/100 euros par personne pour les voyages sur vol régulier,
- de 15 à 7 jours avant la date de départ : 152 euros par personne.

## VIII - FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation émanant du client entraîne la perception des frais suivants :

- annulation intervenant plus de 30 jours avant la date de départ : 35 euros de frais de dossier par personne pour les voyages sur vol affrété/100 euros de frais de dossier par personnes pour les voyages sur vol régulier,
- annulation intervenant entre 30 jours et 21 jours avant la date de départ : 25 % du montant du voyage,
- annulation intervenant entre 20 jours et 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant du voyage,
- annulation intervenant entre 7 jours et 2 jours avant la date de départ : 75 % du montant du voyage,
- annulation intervenant à moins de 2 jours de la date de départ : 90 % du montant du voyage,
- annulation intervenant le jour du départ ou après la date de départ : 100 % du montant du voyage.

Ces frais s'appliquent également en cas d'annulation d'une vente partielle de prestations sur la base du montant de la prestation vendue, les frais de dossier étant dans ce cas plafonnés à 35 euros par personne.

## VIII BIS - RÉGIME PARTICULIER DE LA PRIME “ASSURANCE VOYAGE”, DES EXCURSIONS ET DES FRAIS DE VISA EN CAS D'ANNULATION

### 1/ Prime “assurance voyage”

L'assurance voyage (voir pages 130, 131 et 132) est réglementée par le code des Assurances, et l'article R.211-12 des conditions générales de vente ne lui est pas applicable. L'assurance voyage Multirisques Privilège Jet tours ne couvre pas les frais de dossier intervenant plus de 30 jours avant la date de départ. La prime de l'assurance voyage Multirisques Privilège Jet tours est remboursable si l'annulation intervient avant l'entrée en vigueur des frais d'annulation.

### 2/ Excursions et frais de visa

Les excursions et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation.

## IX - ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure. 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 de la date du départ et au-delà.

## X - HÉBERGEMENT

La plupart de nos séjours est présentée sur la base d'une chambre double, avec indication de prix par personne. Ces chambres sont meublées, le plus souvent de lits jumeaux. Les lits supplémentaires sont souvent des lits d'appoint. En chambre double, le 3<sup>e</sup> lit est un lit d'appoint. En chambre triple et quadruple le 4<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> lit peut aussi être un lit d'appoint. Une personne voyageant seule sera hébergée en chambre individuelle et devra obligatoirement acquitter le supplément indiqué dans le tableau de prix. L'avantage d'être seul peut être diminué par le fait que la chambre individuelle est souvent exigüe et moins bien située. Les chambres communicantes, ou côte à côte, ne peuvent pas être garanties lors de la réservation : ces facilités sont à voir sur place, selon les disponibilités de l'hôtel.

Selon la réglementation hôtelière internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ a lieu dans la soirée. De ce fait, le jour de l'arrivée, les chambres sont généralement libres à partir de 15 heures.

Les réductions 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> lit adulte, exprimées par nuit ou par semaine, sont valables au delà d'un minimum requis (par chambre) d'occupants payant plein tarif. Tous les suppléments hôteliers (pension, catégorie etc.) sont pleinement applicables à l'ensemble des occupants (sauf exceptions indiquées).

Attention : la disponibilité est limitée aux catégories de chambre dont la surface et l'équipement permettent d'héberger plus de deux adultes.

Jet tours ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés au cours du voyage.

## XI - TRANSPORT AÉRIEN ET FERROVIAIRE

Le client est seul responsable de son titre de transport et Jet tours décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. Les billets d'avion et de train non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement.

### a) Responsabilité des transporteurs aériens

La responsabilité des compagnies aériennes assurant le transport aérien des voyages présentés dans cette brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales de transport, dont un extrait figure sur les titres de transport qui sont remis aux clients ou sur l'avis informatif inséré dans le carnet de voyage des clients, lorsque le titre de transport n'est pas matérialisé.

En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n°261/2004 du 11 février 2004 (applicable aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne, aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union européenne sauf si les passagers bénéficient de prestations ou d'indemnisation et d'une assistance dans le pays tiers concerné, si le transporteur aérien est un transporteur communautaire). Ce règlement précise en effet l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit. Un avis en zone d'enregistrement informe les passagers.

### b) Conditions spéciales sur nos vols

Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passages concernés.

Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils, sont indiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Dans la majorité des cas, nos horaires de retour seront confirmés sur place par nos représentants. De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Nos vols peuvent être directs, avec ou sans escales ou avec changements d'appareils. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour du départ, le jour du retour ou le lendemain. Les modalités particulières d'organisation des vols spéciaux peuvent entraîner des départs tôt le matin ou tard dans la soirée et/ou des retours tôt le matin ou tard dans la soirée. Il est conseillé de ne pas mettre dans les bagages en soute de produits sous pression, de flacons cassables, d'espèces ou d'objets de valeur, de médicaments indispensables au client, de documents de voyages ou de papiers d'identité. Il est aussi recommandé de se munir des factures des appareils photos-vidéos. Elles peuvent être exigées lors de contrôles douaniers. Jet tours ne peut être tenu responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés au cours du voyage.

## XII - IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN

Conformément aux termes du Règlement (CE) 2111/2005 et des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme ou de tout autre texte postérieur ayant le même objet, le client est informé avant l'achat de son voyage de l'identité du ou des transporteurs aériens contractuels ou de fait, auxquels Jet tours s'engage à recourir. Cette information sera communiquée au client dès qu'elle sera connue et confirmée au plus tard 8 jours avant le départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le départ.

Cette information pourra être modifiée en cas de changement de transporteur, après conclusion du contrat, et sera communiquée au client dès qu'elle sera connue par Jet tours, au plus tard au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement, en cas de correspondance sans enregistrement préalable.

Conformément à l'article 11 du Règlement précité, Jet tours ne sera pas responsable si elle n'a pas eu connaissance dans les délais du nom du transporteur malgré ses diligences.

### Partage de code

Les compagnies régulières passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code (codeshare) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est utilisé par un appareil et un équipage d'une autre compagnie. Généralement ces accords sont conclus entre les grandes compagnies régulières ayant des services et une notoriété comparable.

Les partages de code sont souvent pratiqués par des compagnies membres d'alliances. Les trois principales alliances sont constituées, à ce jour, par les compagnies aériennes suivantes :

- Alliance "Sky Team" : Aeroflot, Aeromexico, Air France, KLM, Alitalia, Continental Airlines, Czech Airlines, Delta, Korean Air, NWA.

- Alliance "One World" : American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, LAN, Malev, Qantas, Royal Jordanian.

- Alliance "Star Alliance" : Air Canada, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian Airlines, BMI, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, Spanair, Swiss, Tap Portugal, Thai Airways, United, US Airways.

## XIII - LISTE NOIRE

La liste des compagnies interdites d'exploitation dans l'Union Européenne, en vertu de l'article 9 du Règlement (CE) 2111/2005 peut être consultée à partir du site [www.jetours.com](http://www.jetours.com) ou en agences de voyages.

## XIV - DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

• Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Jet tours, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

• Jet tours ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...).

- lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

## XV - FORMALITÉS

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccinations, etc.). Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Ces formalités administratives et sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française ; elles sont données à titre indicatif dans la présente brochure.

Les mineurs (moins de 18 ans) doivent être accompagnés d'un adulte (parent ou agréé des parents) qui en est responsable pendant toute la durée du voyage. A partir de 15 ans, les mineurs doivent posséder leur propre pièce d'identité (passeport ou carte d'identité selon le pays). En dessous de 15 ans et s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, les mineurs doivent être inscrits sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (avec photo). Les mineurs accompagnés d'une personne majeure autre que leurs parents, ou d'un seul de leur parent en cas de parents divorcés ou séparés, doivent se munir d'une pièce d'identité individuelle (passeport ou carte d'identité selon le pays) et d'une autorisation parentale de sortie du territoire établie par le commissariat ou la mairie de leur domicile.

Attention : entre la parution de cette brochure et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Jet tours ne peut être déclaré responsable de l'inobservation des formalités qu'il aura conseillées au plus tard lors de la facturation des dossiers. Jet tours ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des amendes résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités. Par précaution, il est recommandé au client de se munir de sa facture pendant le voyage.

## XVI - BON À SAVOIR SUR PLACE

• **Achats** : tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients, même s'ils se font sur les conseils d'un guide Jet tours.

Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (comme les tortues) de poissons (comme les requins), du corail, de coquillages ou de crustacés. L'achat de ces produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales.

• **Modifications** : dans la plupart des cas, il n'est pas possible, localement, de modifier les réservations. En cas de modification, le supplément éventuel est à régler sur place. Les prestations non consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.

• **Excursions** : les excursions sont vendues sur place. Elles peuvent être annulées du fait de circonstances de force majeure ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Le client ne pourra prétendre, à ce titre, à aucune indemnité. Les prix et les programmes indiqués dans ce catalogue sont donnés à titre indicatif.

Ces excursions ne sont pas remboursables en cas d'annulation du client.

## XVII - ANIMAUX

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les voyages organisés par Jet tours. L'accès aux hôtels et aux restaurants leur est souvent interdit.

## XVIII - APRÈS-VENTE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par écrit le plus tôt possible à notre représentation sur place, afin qu'ils puissent le cas échéant apporter une solution au problème posé. Dans la négative, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais après le retour par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de voyages accompagnée des pièces justificatives qui transmettra au service Relations Clientèle de Jet tours.

## XIX - ASSURANCE

• Jet tours a souscrit une assurance auprès de Générali Assurances IARD (7 boulevard Haussmann - 75456 Paris cedex 09) à la hauteur de 10 000 000 euros, police n° AA. 992. 487 afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que Jet tours peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce, dans la limite de ladite police.

• Aucune assurance voyage (assistance rapatriement ou assurance annulation ou autre) n'est incluse dans les voyages proposés dans la présente brochure. Jet tours conseille vivement de souscrire l'une des assurances présentées en pages 130, 131 et 132.

## XX - DONNÉES NOMINATIVES

Conformément à la loi n°78. 17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations à caractère personnel que Jet tours peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité. Il pourra s'exercer par lettre simple adressée au service Relations Clientèle de Jet tours, 23 rue Raspail 94858 - Ivry sur Seine Cedex.

Les données collectées et enregistrées par Jet tours dans son système informatique sont nécessaires au traitement de l'inscription à un voyage et plus généralement à l'exécution des différentes prestations afférentes au voyage. Ainsi, le transfert à des tiers comme les compagnies de transport, les hôteliers, les prestataires réceptifs et les compagnies d'assurance (lesquelles pourront être situés hors de l'Union Européenne) sont nécessaires à la vente et à l'exécution des prestations afférentes au voyage. L'opposition du client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant nécessaires et obligatoires à la réalisation de la vente ou de l'exécution des prestations afférentes au voyage, engendrerait de facto l'impossibilité pour Jet tours d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.