

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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

- 1° - la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de 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 ;

88

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'assurance 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, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. 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 DE VENTE

**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 - FORFAIT SUR MESURE

Un forfait Sur mesure est un voyage que le client compose et qui se compose au minimum d'un vol aller/retour et d'une nuit d'hôtel ou d'un vol aller/retour et d'une semaine de location de voiture. Durant les vacances scolaires, le forfait Sur mesure se compose au minimum d'un vol aller/retour et d'une semaine de prestations hôtelières ou d'un vol aller/retour et d'un Itinéraire organisé.

Les vols présentés par conséquent dans les pages de notre brochure, ne sont disponibles à la vente qu'en complément de prestations terrestres. La validité des titres de transport est indiquée en dessous de chaque tableau de vol. Les forfaits Accueil et Transferts et tous les programmes tels que les Escapades et Excursions ne comprenant pas de nuitées ne sont disponibles à la vente qu'en complément des vols internationaux effectués avec Jet tours et de nuitées hôtelières. Les vols intérieurs ne peuvent être fournis qu'en complément d'un vol international aller/retour effectué avec Jet tours.

### II - 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 3 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. Pour les produits Escapades et Circuits individuels, les prix sont calculés 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 la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Les locations de voiture sont calculées par tranche de 24 heures et non par nuitée.

## Les prix comprennent :

- Une franchise de bagages de 20 kg (maximum autorisé par personne) sur les vols réguliers internationaux (en général 15 kg sur les vols spéciaux).
- Les prestations telles qu'indiquées dans les tableaux de prix des produits choisis et dans les "Infos voyage" faisant suite au déroulement d'une Escapade ou d'un Circuit individuel. Toutefois, selon les horaires des vols d'arrivée et de départ, il se peut que les repas prévus soient servis dans l'avion.
- Les visites telles que comprises dans les programmes Escapades en voiture particulière avec chauffeur (le kilométrage est donné à titre indicatif).
- Une assistance aéroport aux arrivées des vols spéciaux.
- Un carnet de route inclus dans les circuits individuels et les itinéraires sur mesure (excepté l'Égypte, l'Inde et la Thaïlande, pour lesquelles le carnet de route est remis uniquement pour les Croisières Individuelles et les Circuits individuels, voir p. 2).
- L'assistance téléphonique de nos correspondants locaux et sur certaines destinations d'un délégué Jet tours.
- Les taxes d'aéroport, de sécurité, de solidarité et de carburant.

## Les prix ne comprennent pas :

- Les frais de devis personnalisé envoyé par fax ou par e-mail pour toute demande de produit inclus ou non inclus dans la brochure. Ces frais s'élèvent à 15 euros par dossier déductibles du montant de la facture une fois le dossier confirmé. La demande faite en utilisant le devis électronique sur le site de Jet tours sera traitée gratuitement.
- Tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ et les services postérieurs à l'aéroport de retour.
- La nuit de transit éventuelle en cas de pré/post acheminements sans correspondance le jour même.
- L'accueil à l'arrivée sur place sauf exceptions indiquées.
- Les repas non indiqués dans les programmes ou les nuitées d'hôtel ; les boissons, pourboires et les dépenses à caractère personnel.
- En cas de location de voiture, le carburant et autres éléments tels que mentionnés au paragraphe consacré aux locations de voitures de chaque destination.
- Les suppléments optionnels (notamment dans le cadre d'une location de voiture) et certaines taxes à régler sur place, dont les montants sont donnés à titre indicatif, sous réserve de modification sans préavis.
- Les frais de formalités (vaccinations, passeport ou visa).
- Le carnet de route pour les itinéraires sur mesure en Inde et Thaïlande (voir p. 2).
- Les assurances optionnelles décrites pages 91 et 92.

## Supplément vol :

- En ce qui concerne les vols réguliers, les prix que nous communiquons sont basés sur une classe tarifaire précise transmise par les compagnies aériennes. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons être amenés à proposer une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé.
- À certaines dates (vacances scolaires, haute saison etc.), nous pouvons être amenés à proposer un complément d'offre aérienne à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription.

## Offres spéciales :

- Les réductions, gratuités ou nuits gratuites s'appliquent uniquement sur le prix de base à l'exception de tout supplément. Ces réductions s'appliquent pour tout séjour se déroulant intégralement à l'intérieur des périodes indiquées. Comme l'ensemble de la brochure, nos offres spéciales sont proposées dans la limite des places disponibles au moment de la réservation. Elles ne sont pas cumulables sauf exceptions indiquées.
- Jeunes mariés : une sélection d'hôtels offre des "plus" aux jeunes mariés à certaines périodes ou durant toute la saison. Pour en bénéficier, le client doit fournir à l'agent de voyages la photocopie du certificat de la mairie. Cette offre est valable pour un voyage effectué dans les neuf mois qui suivent la date du mariage.

## III - CLAUSE DE RÉVISION DE PRIX

Les prix indiqués dans notre brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes (au 15 mai 2008) :

- 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 y compris le coût du carburant 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 des prestations.

- transport aérien : sur la base du montant total du prix du billet.

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.

## 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. 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 ou frais postaux. 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. L'âge de l'enfant s'apprécie au jour de la réalisation du transport aérien. Ainsi, un enfant peut avoir moins de 2 ans le jour du départ et se voir appliquer les conditions réservées aux enfants de moins de 2 ans pour le trajet aller et avoir 2 ans le jour de son retour et se voir appliquer des conditions tarifaires spécifiques aux enfants de 2 ans et plus pour le trajet retour. Ces conditions tarifaires varient en fonction des compagnies aériennes et seront communiquées au moment de la réservation.
- Frais d'hébergement et de repas : à régler sur place.

### • Enfants de plus de 2 ans :

- Sur les vols : si elle existe, la réduction et l'âge en dessous duquel la réduction s'applique (moins de 12 ans en général), est indiquée sous les tableaux de prix.
- Sur les prestations hébergement (hôtels, Escapades, étapes, Circuits individuels) : les réductions ou les prix enfant et l'âge en dessous duquel les réductions ou les prix s'appliquent sont indiqués dans les tableaux de prix. Elles sont valables pour un ou deux enfants partageant la chambre de deux adultes payant plein tarif et sont applicables sur le prix de base, à l'exclusion de tout supplément.

Pour les hôtels disposant de chambres triple ou quadruple ou les hébergements présentés avec différents prix selon le nombre de personnes occupant le logement, la réduction pour l'enfant s'applique sur la base suivante : prendre la base tarifaire correspondant au nombre d'adultes dans la chambre et l'appliquer à l'ensemble des occupants.

Deux enfants dans une chambre ou un enfant dans une chambre avec un seul adulte ne bénéficient pas de réduction sur les prestations terrestres, sauf indications spécifiques mentionnées sous les tableaux de prix.

- Sur les Escapades et les Circuits individuels présentés avec différents prix selon le nombre de personnes partageant la voiture, la réduction enfant s'applique sur la base suivante : prendre la base tarifaire correspondant au nombre total d'occupants de la voiture et l'appliquer à l'ensemble des occupants.

Les limites d'âge indiquées s'apprécient, pour le transport aérien, au jour de la réalisation du transport aérien, et pour toute autre prestation, à la date de départ du voyage. Toute fausse déclaration peut entraîner de la part des hôteliers et des transporteurs la perception d'un supplément important exigible immédiatement.

Les réductions exprimées en pourcentage sont calculées sur les prix des voyages hors taxes.

Aucune réduction enfant n'est accordée sur les locations de voitures, les transferts (sauf exceptions indiquées), les pré-acheminements, post-acheminements et les locations de villa ou appartement.

## VI - MODIFICATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Une modification de réservation émanant du client n'entraînera 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 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 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 - CESSION 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 sept 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 "moyen courrier" et 200 euros par personne sur vol régulier "long courrier",
- 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 "moyen courrier" et 200 euros par personne sur vol régulier "long courrier",
- de 15 à 7 jours avant la date de départ : 152 euros par personne pour les prestations achetées sans transport aérien et pour les voyages sur vol affrété et sur vol régulier "moyen courrier"/200 euros par personne pour les voyages sur vol régulier "long courrier".

## VIII - FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation émanant du client, à l'exclusion des exceptions ci-après mentionnées, 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 personne pour les voyages sur vol régulier "moyen courrier" et 200 euros par personne sur vol régulier "long courrier",
- 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 le départ : 100 % du montant du voyage.

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

## Exceptions

Des frais spécifiques d'annulation s'appliquent à certains voyages/séjours. Ces frais sont mentionnés dans le cahier des prix sur la page consacrée au voyage/séjour concerné.

## 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 91 et 92) 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 hôtels indique un prix par personne en chambre double ou individuelle. Les chambres doubles sont meublées de lits jumeaux ou d'un lit double. Une personne voyageant seule sera hébergée en chambre individuelle. En chambre individuelle, l'avantage d'être seul peut être diminué par le fait que la chambre individuelle est souvent exigüe et moins bien située. Une 3<sup>e</sup> personne est parfois possible dans une chambre : il s'agit dans la plupart des cas d'un lit d'appoint dans une chambre pour deux personnes sauf si nos tarifs sont exprimés en chambre triple : il s'agit alors d'une chambre plus grande. Sur l'Amérique du Nord, nos tarifs sont libellés en base d'occupation de la chambre (base 1 à base 4) : la plupart des chambres dispose de deux lits double pouvant accueillir quatre personnes. 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.

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 passagers 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, China Southern, 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 China, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian Airlines, BMI, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Shanghai Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, Spanair, Swiss, Tap Portugal, Thai Airways, Turkish Airlines, 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.jettours.com](http://www.jettours.com) ou en agence 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) sauf aux États-Unis : un enfant quel que soit son âge, doit être muni d'un passeport valide à lecture optique (se reporter à la page d'introduction de la destination). 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 de votre départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Jet tours ne peut être déclaré responsable de l'observation 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 et droits résultant de l'observation 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 - 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 page 91 et 92. L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription au voyage.

## XVII - ANIMAUX

Les animaux ne sont pas admis dans les voyages proposés dans la présente brochure.

## XVIII- APRÈS-VENTE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée le plus tôt possible à nos représentants à l'étranger 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 du client, 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 - 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 (lesquels 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.