

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

PRÉAMBULE

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article R211-6 de la loi susvisée que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

Ces conditions annulent et remplacent toutes conditions antérieures et s'appliquent uniquement aux forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du Tourisme, à l'exclusion des ventes de billets de transport seuls et des prestations « à la journée ». Elles ont été élaborées notamment en fonction des dispositions du Code du Tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, ainsi que de la réglementation européenne et internationale en matière de transport aérien et de protection du consommateur. Elles ont vocation à être remises au client avant la signature de son contrat de voyage et à l'informer du contenu des prestations proposées par ALLEURS. Conformément aux dispositions de l'article R. 211-6 du Code du Tourisme, ALLEURS s'engage à communiquer d'éventuelles modifications, par écrit avant la conclusion du contrat, concernant les informations relatives aux conditions de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, au prix et aux conditions de paiement, aux conditions d'annulation et de modification. Si ALLEURS ou l'agence d'inscription fait part au client de l'indisponibilité de la prestation dans un délai de 7 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et l'acompte remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant. Tout client inscrit reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Particulières de Vente qui lui sont communiquées par l'agence avant la signature du contrat de voyages et les accepter sous son compte et les personnes inscrites sur le même contrat.

1. PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis selon les conditions économiques connues au 09/09/2017 (sauf coût du carburant). Ils doivent être confirmés impérativement par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription. Nos prix sont publiés TTC et de manière forfaitaire sur la base d'un ensemble de prestations décrites dans les programmes de chaque produit. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire négocié lors de la réalisation de la brochure et ne tenant pas compte des promotions consenties par certains prestataires à certaines dates. Nos prix sont basés sur le nombre de nuitées et non de journées, et la durée du voyage est fixée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ, jusqu'au jour de retour. Dans le cas de départs de Province et de transit par Paris, les pré et post-acheminement pourront se faire soit par avion soit par train (les bagages devront être enregistrés à Paris). Les prix comprennent : le transport (selon le mode choisi) de l'aéroport ou de la ville indiquée (sauf pour les séjours station/station et rendez-vous à l'hôtel), les services d'accueil, l'assistance et les transferts aux hôtels (sauf pour les rendez-vous hôtel), l'assurance assistance/rapatriement/bagage Avril 1983-540 112 gracieusement offerte, le séjour suivant la formule retenue (pension complète, demi-pension, chambre et petit déjeuner, logement seul, hôtels et circuits). Les taxes aéroports au départ de France, à l'étranger et dans les DOM TOM, et les redevances passagers, variables selon les destinations sont indiquées selon les informations disponibles lors de la parution de la brochure. Elles seront confirmées par l'agence et doivent être obligatoirement réglées lors de l'inscription. Les prix ne comprennent pas : les frais de visa, les boissons aux repas y compris les bouteilles ou carafes d'eau pour certaines destinations, toutes les dépenses d'ordre personnel, les pourboires aux guides et chauffeurs, les repas aux escales (Pour les voyages aériens les repas du premier et dernier jour sont assurés en vol selon les horaires d'avion), la nuit éventuelle de transit en cas de pré/post-acheminement sans correspondance le jour même, les assurances Annulation et Multirisques facultatives souscrites par le client lors de son inscription. Supplément de vols : vols réguliers : la part aérienne des forfaits est calculée sur des prix communiqués par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque le stock de forfaits incluant le tarif de cette classe est épuisé, ALLEURS peut être amené à proposer des forfaits incluant une autre classe tarifaire à un prix plus élevé. Vols spéciaux : durant les vacances scolaires, haute saison etc... ALLEURS peut être amené à proposer un complément d'offre à la même date ou à une autre date, pour un prix différent communiqué et confirmé avant toute inscription. Révision de prix : en application de l'article L.211-12 et R.211-8 du code du tourisme, ALLEURS se réserve la possibilité de réviser les prix de cette brochure, tant à la hausse qu'à la baisse.

Cette brochure est valable du 1^{er} Décembre 2017 au 31 octobre 2018. Les prix dans cette brochure ont été établis en fonction : du coût du transport ; lié notamment au coût du carburant, des assurances aériennes et du montant des taxes et des redevances afférentes aux prestations offertes telles que les divers taxes aéroports. Du taux de change du dollar américain ou autres devises : devise applicable à certains séjours/ circuits de cette brochure, le taux de référence appliqué étant 1 USD= 1,2037 € ; 1 SK = 0,00888 € ; 1 RUB = 0,01421 € ; 1 YEN = 0,0083 € ; 1 GBP = 1,165 € ; 1 NZD = 0,61 € ; 1 CAD = 1,4986 €. Dans le cas d'une variation du prix après la réservation, les clients déjà inscrits seront informés par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Ce complément de prix peut être réclamé jusqu'à 30 jours avant le départ. Le client sera donc averti par l'agence de voyages. En cas d'augmentation supérieure à 15% du prix total du voyage, le client aura la faculté d'annuler son voyage sans frais, à condition de communiquer sa décision au plus tard 3 jours à partir de la date de notification faite à l'agence. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception des frais d'annulation prévus aux présentes conditions particulières de vente.

2. PRESTATIONS

En raison de contingences locales notamment, le sens des circuits et l'ordre des visites peuvent être modifiés, mais l'ensemble du programme sera respecté. Nombre de participants : Pour tous les circuits, nos prix sont établis sur un minimum de participants sauf mention spéciale. Jusqu'à 21 jours avant le départ ALLEURS se réserve la faculté d'annuler le contrat sans indemnité, en cas de nombre de participants inscrits inférieur à ce minimum. Dans le cas de voyages avec un maximum de participants, ce nombre peut varier de plus ou moins 10%, sans que cela ne donne droit à un dédommagement.

Excursions facultatives : certaines excursions exigent pour leur réalisation un minimum de participants confirmé à l'inscription. ALLEURS est responsable exclusivement des excursions achetées par le client avant le départ ou des excursions de substitution qui sont proposées lors de la réalisation du forfait par ses correspondants, guides ou accompagnateurs au nom d'ALLEURS. Les excursions locales, bien que recommandées par nos soins, font l'objet d'une traction directe avec le prestataire sur place et ne rentrent pas dans le cadre du forfait acheté. De ce fait, toute contestation doit être faite sur place après de ce dernier afin que les éventuels litiges, qui ne concernent que les deux parties engagées, puissent être réglés. Les excursions optionnelles sont souvent à régler en monnaie locale. Les repas non consommés du fait d'excursions ne donnent pas lieu à un remboursement. Nous attirons votre attention sur le fait que les visites de magasins d'artisans locaux gardent un caractère facultatif, sans aucune obligation d'achat. Elles sont néanmoins un détour, parfois imposés par les autorités locales, quel que soit le pays visité, et sont liées au développement économique et touristique du pays. Nous vous rappelons que toute excursion, location de voiture ou activité sportive effectuée par un autre intermédiaire que nos représentants dégageont totalement la responsabilité d'Alleurs Voyages.

Repas : Le nombre de repas est égal au nombre de nuitées. Les repas inclus dans le prix sont ceux mentionnés sur la brochure. Selon la destination et en fonction des horaires de vols, le premier et le dernier repas peuvent ne pas être servis à l'hôtel mais remplacés par ceux servis à bord de l'avion. Les repas sont

la plupart du temps présentés sous forme de buffet et sont composés différemment selon la catégorie de l'hôtel. La qualité des plats proposés n'est pas comparable à la restauration française. Dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe.

3. CONDITIONS DE PAIEMENT

Acompte : Sauf disposition contraire propre à certains produits ou ventes de dernière minute, l'agence de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, un acompte correspondant à 30% du prix du voyage. Cet acompte sera restitué au client notamment quand l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants. Solde : Sauf dispositions contraires propre à certains produits, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué lors de la remise des documents de voyages (contrat, brochure, carnet de voyages, convocation) soit au plus tard 45 jours avant le départ sans rappel de notre part. Le client n'ayant pas réglé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage entraînant l'application des frais d'annulation transmis à l'agence, conformément à l'article 6 des présentes conditions de vente. Pour les inscriptions intervenant moins de 40 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription et, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport ou dans l'autocar. Pour les inscriptions « de dernière minute », c'est-à-dire moins de 10 jours avant le départ, le règlement se fera obligatoirement par espèces dans le respect de la réglementation applicable, mandat ou carte bancaire et un supplément de 45 € par dossier sera facturé au client.

4. RÉDUCTION ENFANTS

Conditions différentes selon les voyages, information sur la page produit ou en agence avant l'inscription.

5. PROMOTIONS

Il est possible que pour un même voyage, les clients aient réglé des prix différents. Les clients ayant payé le prix le plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement représentant la différence entre le prix qu'ils ont payé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont en aucun cas cumulables avec les promotions. Un supplément de 15 € sera facturé pour les ventes promotionnelles proposées à moins de 7 jours ouvrables du départ, en raison des frais techniques qu'elles occasionnent. Les documents de voyages seront remis au client directement à l'aéroport et la convocation adressée à l'agence de voyage. Les promotions sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la promotion s'applique si la date de départ et la date de retour sont comprises dans la période ouverte à la promotion.

6. CONDITIONS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute modification ou annulation entraînera la facturation des frais ci-dessous :

Croisière

De la réservation à J-120 : 150 € de frais par personne
Entre 119 et 60 jours avant le départ : 20 % du montant du voyage
Entre 59 et 20 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage
Entre 19 et 3 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage
Entre 2 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Avion

Plus de 35 jours avant le départ :
Europe 290 € par personne
Reste du Monde : 30 % du montant du voyage.
Entre 35 et 21 jours avant le départ : 60 % du montant du voyage
Entre 20 et 4 jours avant le départ : 80 % du montant du voyage.
Entre 3 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Sauf :

Canada
Plus de 60 jours avant le départ : 290 € par personne
Entre 59 et 31 jours avant le départ : 30 % du montant du voyage
Entre 30 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Norvège

Plus de 90 jours avant le départ : 290 € par personne
Entre 90 et 31 jours avant le départ : 350 € par personne
Entre 30 jours et 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage
Entre 14 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Islande

Plus de 60 jours avant le départ : 290 € par personne
Entre 60 et 44 jours avant le départ : 80% du montant du voyage
Entre 43 jours et 31 jours avant le départ : 90% du montant du voyage
Entre 30 jours et le jour du départ : 100 % du montant du voyage.

Les frais de dossier et hausse carburant sur les vols réguliers ne sont pas remboursables. Les frais sont appliqués sur le montant TTC du voyage taxes aéroport incluses). Les frais de visas sont non remboursables dès lors que nous avons reçu les passeports.

Pour l'ensemble des vols, 100 % de frais dès l'émission qui peut avoir lieu le jour de la réservation. ALLEURS conseille de souscrire une assurance spécifique couvrant ces frais, selon les limites du contrat d'assurance - annulation dont les conditions seront remises au client par l'agence avant la conclusion du contrat de voyage. En cas d'annulation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, la date de réception de la lettre sera prise en considération pour déterminer les pénalités d'annulation.

7. 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, des événements climatiques ou naturels récurrents ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

8. FORMALITÉS SANITAIRES ET ADMINISTRATIVES

Les formalités propres à chaque pays sont notées dans notre brochure (susceptible de modification entre la parution de la brochure et l'inscription) et s'adressent uniquement aux ressortissants français. Il est donc impératif de vérifier avec votre agent de voyages au moment de la réservation l'état de validité de vos pièces d'identité, visas et autres formalités obligatoires. Les formalités sanitaires et administratives seront confirmées lors de l'inscription du client par l'agence. En outre, Alleurs recommande de consulter avant le départ la fiche du pays de destination du client, éditée par le Ministère des affaires étrangères sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique « le français et l'étranger ». Dans le cas du refus des autorités compétentes, (police, douane ou sanitaire...) d'accepter l'entrée du voyageur dans le pays concerné, l'ensemble des frais serait à la charge du client et Alleurs ne pourra en aucun cas effectuer le remboursement du voyage réservé. L'acomplissement et le coût des formalités demeurent à la charge du client. Nous recommandons donc à nos clients (adultes, parents et bébé compris) d'être parfaitement en règle au sujet des formalités de police et sanitaires, et déclinent toute responsabilité qui entrainerait la non-conformité du voyageur envers les formalités recommandées à l'inscription. Pour les USA et circuit avec vols via les USA: Demande ESTA (Electronic System for Traveler Authorization) : « Visa Waiver Program » à faire par l'agence. Pour le Canada, en vertu du programme d'AVE (Autorisation de Voyage Electronique), des citoyens de pays autres que les États-Unis qui n'ont pas besoin de visa pour entrer au Canada devront obtenir une autorisation en ligne avant de venir au Canada en avion, sauf s'ils en sont dispensés.

Pour les autres ressortissants, le client doit s'adresser à son autorité consulaire.

ALLEURS ne peut être déclarée responsable de l'observation des formalités conseillées ni de tout oubli, vol ou non-conformité (dépossession de la date de validité ou autre) entraînant l'interdiction de pénétrer sur le territoire étranger.

8.1 MINEURS

Les mineurs de moins de 15 ans doivent désormais disposer de papiers d'identité personnels avec photographie, sauf s'ils figurent déjà sur le passeport de la personne titulaire de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent. Si la personne munie de l'autorité parentale n'est munie que d'une Carte Nationale d'Identité, l'enfant devra posséder une Carte Nationale d'identité personnelle, outre une attestation de sortie du territoire s'il voyage avec une tierce personne ou avec un seul parent. En aucun cas le livret de famille n'est considéré comme une pièce d'identité. ALLEURS ne peut accepter l'inscription d'un mineur non accompagné et ne peut être tenu pour responsable dans le cas où un mineur non accompagné serait inscrit sur l'un de ses voyages à son insu.

Attention : Une réglementation particulière et obligatoire en matière d'entrée et de sortie du territoire Sud-Africain est en vigueur pour les mineurs. Il est recommandé de se rapprocher de la section consulaire de l'ambassade d'Afrique du Sud à Paris : <http://www.afrique-ud.com/images/doc/immigration/fr/07-VOYAGER-EN-AFRIQUE-DU-SUD-AVEC-UN-ENFANT.PDF>

9. CESSATION DU CONTRAT

Le(s) client(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière) en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse(s) de ce(s) cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions (mode d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers - y compris l'âge des enfants. Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client :
De la réservation et jusqu'à 15 jours avant le départ : 250 € par personne.
Pour les billets d'avion non remboursables/non modifiables ou sur vols low cost, il ne pourra être procédé à aucun remboursement.

10. RESPONSABILITÉ

En qualité de fournisseur, ALLEURS est responsable vis-à-vis des agences revendeurs de sa faute prouvée dans la fourniture des prestations du contrat de voyage, et responsable de plein droit vis-à-vis des clients en cas de vente directe au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme mais ne peut être tenue pour responsable de la mauvaise exécution résultant d'un cas de force majeure, du fait d'un tiers ou de la faute du client. ALLEURS choisit ses fournisseurs dont elle est responsable, dans la limite de leur propre responsabilité et notamment des conventions internationales applicables en matière de transport aérien. Lorsque la responsabilité d'Alleurs est engagée, elle est limitée au coût des prestations non assurées par sa faute. Défaut d'enregistrement : ALLEURS ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien/autocar à forfait occasionné par un retard de pré-acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par ALLEURS, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers. ALLEURS ne pourra également être tenue pour responsable lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaire nécessaires à la réalisation de son voyage (Carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination, périmés ou invalides). Tous les cas de défaut d'enregistrement seront assimilés à une annulation le jour du départ entraînant 100% de frais d'annulation selon l'article 6 des présentes Conditions Particulières de Vente.

11. TRANSPORT AÉRIEN ET BAGAGES

Les vols proposés sont des vols réguliers, low cost ou spéciaux. Les jours et horaires communiqués lors de la réservation sont toujours de principe donc non contractuels et susceptibles de modification. Ils sont définis en début de saison et peuvent varier. Ils ne sont souvent confirmés définitivement que peu de temps avant le départ. De plus, un incident technique ou des conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport, sans que cela ne donne lieu à un quelconque dédommagement de la part d'ALLEURS Voyages. Les Pré et Post-acheminements peuvent se faire en avion ou en train. En raison des horaires de la compagnie et selon les villes de province, il faudra éventuellement prévoir une nuit à Paris la veille du départ (et/ou au retour) à la charge du client. Nous ne garantissons pas toujours des vols directs. Il se peut qu'il y ait un peu d'attente lors des transferts à l'arrivée. Le guide ou le transféré fait en sorte de regrouper les clients pour le départ à destination de l'hôtel.

Responsabilité des transporteurs :

les conséquences des accidents / incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux des pays concernés. ALLEURS ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport des passagers. vols affrétés et vols réguliers : les organisateurs se réservent éventuellement le droit de remplacer le transporteur aérien indiqué sur les plans de transports, de modifier les horaires et de modifier les types d'appareil, de regrouper sur une même ville de départ à l'aller comme au retour, plusieurs autres villes de départ et d'acheminement les participants par voie terrestre ou par tous itinéraires vols réguliers possibles, vers les lieux de séjours, dans le cas où le minimum de participants par ville n'est pas atteint, sans donner droit à un dédommagement. Ce minimum varie selon la capacité totale de l'appareil. Les conditions de transport sont rappelées sur les titres de transports remis aux clients.

Bagages cabine : ils ne doivent contenir ce qui est absolument indispensable, dont les liquides dans un sac en plastique transparent fermé d'un format de 20cm sur 20cm, dans des flacons et tubes d'une capacité maximum de 100ml chacun. Certaines compagnies n'autorisent qu'un seul bagage. Bagages enregistrés : en cas de détérioration, de vol ou de perte de bagages une déclaration devra être effectuée par le client auprès des services de la compagnie aérienne directement à l'aéroport ou auprès de l'aéroport. Alleurs Voyages décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration d'un bagage et n'intervient pas sur le litige bagage. Les frais imposés par le transporteur pour supplément de bagages ou excédent de poids sont à la charge du client.

Le poids de bagage maximum autorisé sur la plupart des compagnies est de 15 kg par personne sur vols spéciaux et de 20 kg par personne sur vol régulier, tout excédent étant à régler par le client à la compagnie. Le client est seul responsable de la perte ou du vol du titre de transport et devra conserver tous ses titres de transports jusqu'à son retour effectif. Il devra assumer les conséquences de la perte ou du vol en rachetant des titres ou/et en payant des prestations supplémentaires. Horaires de vols spéciaux : ils sont communiqués dès que possible et peuvent faire l'objet de modifications. Retard, annulation de vol, refus d'embarquement : la responsabilité et les obligations d'assistance et prise en charge du transporteur aérien sont notamment fixées par le Règlement Européen n°261/2004 du 11 février 2004. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité supplémentaire, s'il a été indemnisé dans le cadre du règlement précité. Il est recommandé de ne prévoir aucun engagement important le jour du départ, le jour du retour ou le lendemain.

Identité du transporteur aérien : conformément aux articles R211-15 à R211-18 du Code du Tourisme, l'identité du transporteur contractuel ou de fait est communiquée par écrit ou par voie électronique dès qu'elle est connue et confirmée au plus tard 8 jours avant le départ.

Cette information pourra être modifiée après la conclusion du contrat en cas de changement de transporteur, dès que la modification est connue, et au plus tard lors de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance effectuée sans enregistrement préalable.

Informations passagers :

Nos programmes correspondent à un nombre de nuits défini et pas obligatoirement à un nombre de journées entières. En effet en fonction des horaires la première et la dernière journée peuvent se trouver écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu dans ce cas.

nous vous recommandons de ne pas prévoir d'engagement important, d'obligation professionnelle (le jour du retour ou le lendemain) ou de temps de transit/correspondance trop court, notamment en cas de vols spéciaux, qui peuvent plus facilement être sujets à des retards.

12. APTITUDE AU VOYAGE

En raison des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, AILLEURS se réserve la possibilité de déconseiller une inscription pour le client dont la condition lui paraîtrait inadéquate aux contingences de tels voyages, séjours ou circuits. En tout état de cause, il appartient aux clients de vérifier leur condition physique avant le départ, de se munir de leur traitement habituel et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs (paludisme). Visites des caves et consommation d'alcool : l'abus d'alcool est dangereux pour la santé. AILLEURS ne sera pas responsable des conséquences de tout abus ou consommation excessive d'alcool. La responsabilité d'AILLEURS ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de mesures de protection (tutelle, curatelle) et inscrites sur un voyage, circuit ou séjour sans que les procédures d'autorisation ou d'accompagnement n'aient été respectées par les personnes responsables.

13. HOTELERIE

Il est d'usage en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14h et de la libérer avant 12h quel que soit l'horaire de départ ou d'arrivée. La classification des hôtels résulte des agréments donnés par les autorités des touristes locales selon des normes du pays d'accueil, qui peuvent différer des normes françaises ou d'un pays à l'autre. Les chambres individuelles sont toujours peu nombreuses, parfois moins bien situées et moins spacieuses que les chambres doubles, malgré le supplément demandé.

Les chambres à partager impliquent de la part du voyageur qui en fait la demande, d'une part la possibilité de trouver une autre personne qui souhaite partager une chambre, d'autre part l'acceptation de s'acquitter avant le départ du supplément chambre individuelle dans le cas où AILLEURS n'a pu satisfaire la demande avant le départ. Les chambres triples ou quadruples sont le plus

souvent des chambres doubles dans lesquelles un ou deux lits, d'appoint le plus souvent, sont ajoutés. En cas de surréservation hôtelière, les clients ne peuvent prétendre à aucune indemnisation s'ils sont logés dans un hôtel de catégorie équivalente ou supérieure.

14. EFFETS PERSONNELS

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs mais uniquement des effets nécessaires. Avant chaque départ, nos équipes insistent sur le fait de ne rien oublier, notamment dans les autocars et les hôtels, car en aucun cas ils ne peuvent renvoyer quelque chose en France. AILLEURS Voyages ne peut pas être tenu pour responsable des objets oubliés et ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement. Par conséquent, il vous appartient de prendre contact avec l'hôtel dans lequel vous déclarez avoir oublié un objet et d'assurer par vous-même la récupération et le transfert dudit objet. En cas de vol dans les hôtels, AILLEURS ne pourra être responsable que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil et conseille l'utilisation des coffres forts des hôtels (gratuits ou payants).

AILLEURS conseille de ne placer ni bijoux, ni objets de valeur (papiers, téléphones portables, appareils photos etc.) ni médicaments dans les bagages et de les conserver avec soi en bagages à main (avec ordonnance). Pendant le déroulement des circuits, AILLEURS conseille aux clients de s'empêcher que leurs effets personnels et les vêtements nécessaires et appropriés au but et aux conditions du voyage. En cas de voyage effectué autrement que par transport aérien, AILLEURS ne saurait être tenu responsable de la négligence de ses clients qui aurait pour conséquence la perte ou la détérioration des bagages laissés sous leur garde.

15. ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE FACULTATIVE AILLEURS

Pour tous nos voyages, l'assistance-rapatriement est offerte. AILLEURS vous recommande vivement de souscrire notre assurance complémentaire «Multirisques», négociée auprès de April. Celle-ci couvre les frais d'annulation, les bagages, la prolongation du séjour, la fermeture des aéroports. Demander le descriptif des garanties à votre agence de voyages.

16. DÉPART GARANTI

En cas d'insuffisance de participants, AILLEURS peut être amené à effectuer un regroupement de participants avec un autre organisateur de voyages ou apporter des modifications dans le respect de l'article R.211-11 du code du tourisme avec un décalage possible de 24 ou 48 H par rapport à la date de départ ou de retour prévue.

17. SERVICE RELATION CLIENTÈLE

Si le client considère qu'une prestation sur place n'est pas fournie comme prévu, il doit immédiatement et expressément formuler sa réclamation aux responsables locaux, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du séjour ou circuit.

Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent être adressées au voyageur par écrit, par l'intermédiaire de l'agence de voyages, avec les documents justificatifs, dans le mois qui suit le retour du client. L'étude du dossier de réclamation porte-à-uniquement sur des éléments contractuels de la réservation. Aucune appréciation d'ordre subjective ne sera prise en compte.

DIVERS : INFORMATION SUR LES DESTINATIONS / CONSEIL (PRÉ/POST-ACHEMINEMENT)

AILLEURS recommande de consulter avant le départ, la fiche du pays de destination du client, éditée par le Ministère des affaires étrangères sur le site Internet <http://www.diplomatique.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>. AILLEURS conseille également de s'inscrire sur le portail Ariane du site Internet <https://paste.diplomatique.gouv.fr/milidariane/dyn/public/login.html> qui permet aux voyageurs français qui le souhaitent de communiquer sur le site des données relatives à leur voyage à l'étranger. AILLEURS conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de deux heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post-acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Reproduction intégrale des articles R211-3 _ R211-13 du code du Tourisme

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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.

Article R.211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou le raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° 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.

Article R211-5

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

Article R211-6

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 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. 211-8 ;
- 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 ; 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 délais prévus, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 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 à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
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 ;
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 la 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 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites pré-vues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les moda-

lités 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 afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article

R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 ;
- ou avoir au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

Article R211-11

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 au 13° de l'article R. 211-4.

Organisation technique :

CYB PRODUCTION VOYAGES, SAS au capital de 650 000 €, RCS Lyon 450 116 140, 20 Avenue René Cassin - 69257 Lyon Cedex 09 - Certificat d'immatriculation : 069 100041 - n° de TVA : FR 834 501 16 40 - Code APE 7912Z. RCP HISTOCX CIARE n° de contrat 080439 - Garantie financière : AP5-15, av Carnot 75017 Paris. Edition Novembre 2017.

