

CONDITIONS GÉNÉRALES - CONDITIONS PARTICULIÈRES

CONDITIONS GÉNÉRALES

REPRODUCTION DES ARTICLES R.211-3 à R.211-11 DU CODE DU TOURISME

Art. R. 211-3 - 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.

Art. R. 211-4 - 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 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 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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.

Art. R. 211-5 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit 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. 211-6 - 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. 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° - 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 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. 211-4 ;
- 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 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 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.

Art. R. 211-7 - 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 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. 211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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. 211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel 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 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 ;
- et 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. 211-10 - 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 accuser 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. 211-11 - 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

INSCRIPTION

Toute inscription doit être faite par lettre avec l'envoi d'un bulletin individuel daté et signé, accompagné d'un acompte de 30% du montant total du voyage. Une confirmation d'inscription est adressée aux participants, accompagnée du descriptif du contrat d'assurance annulation si la personne a désiré y souscrire, ainsi que de l'échéancier de règlement. Le solde est à verser à « VOYAGES RUBAN BLEU » au plus tard 30 jours avant le départ. Une inscription à moins de 30 jours du départ entraîne le paiement intégral des prestations.

PRIX

Les prix, horaires, itinéraires et compagnies aériennes mentionnés dans nos programmes ne sont pas contractuels. Ils sont calculés notamment en fonction des conditions économiques, tarifs aériens, prix des carburants, parité des devises avec l'Euro. Toute modification de ces conditions peut entraîner un changement des prix. L'agence « VOYAGES RUBAN BLEU » informera les participants de ces modifications au plus tard 21 jours avant le départ si ces dernières lui sont connues. Un supplément peut être demandé si : - le nombre de participants est inférieur au seuil fixé initialement ; l'agence se réserve le droit d'annuler le voyage. - la fluctuation du cours d'une devise, la modification de certaines prestations ou taxes (aériennes, entrée/sortie de territoires...). Dans ce cas, la confirmation d'inscription com-

-porte les informations nécessaires.

DÉPART / FORMALITÉS

Aucun remboursement ne peut intervenir si le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation, de même s'il ne peut présenter les documents nécessaires (passeport, certificats de vaccination, visa requis) aux autorités compétentes et de ce fait ne pas être admis dans le pays étranger. Dans ce cas, les frais éventuels occasionnés seraient à sa charge.

PREMIER JOUR / DERNIER JOUR

La durée indiquée pour chaque programme comprend le jour du départ et le jour du retour, quelque soit la durée du transport et les horaires de départ ou d'arrivée. Les horaires de vols, types d'appareils, peuvent toujours subir des modifications et sont confirmés avec les dernières instructions de départ. Les frais éventuels (nuits d'hôtel, acheminement à l'aéroport...) liés à un horaire matinal le premier jour ou d'arrivée tardive le dernier jour du voyage, ne pourront être pris en charge par VOYAGES RUBAN BLEU ni être pris en compte pour une éventuelle annulation.

INTERRUPTION DE VOYAGE - RESPONSABILITÉ

L'interruption de voyage en cours de route qu'elle qu'en soit la cause ne peut donner droit à un éventuel remboursement. (sauf si l'agence obtient de la part des prestataires un remboursement des services non-fournis). Si, pour une raison indépendante de sa volonté, l'agence se voit dans l'obligation d'annuler tout ou partie des engagements prévus, la personne inscrite au voyage sera remboursée de la somme correspondante aux prestations non fournies et ne pourra prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités. Si, pour cause de force majeure extérieure à l'agence ou par insuffisance d'effectif, le voyage doit être annulé par l'organisateur, les participants ne pourront prétendre qu'au remboursement des sommes versées, sans autre indemnité. L'agence agit en qualité d'intermédiaire entre le voyageur et les prestataires de services. Elle ne pourra être tenue pour responsable : envers les différents prestataires de services (compagnies aériennes, maritimes, transporteurs routiers) et sa responsabilité ne saurait se substituer à la responsabilité de ces prestataires français ou étrangers.

En cas de modification survenant à la suite d'événements imprévus tels que grève, embouteillage, panne, escale imprévue, départ différé ou retard de correspondance dans les transports, provenant des prestataires de service. Les frais supplémentaires ou pertes pouvant être occasionnés par ces événements restent à la charge des participants. D'autre part, si des prestations (hébergement, repas, visites...) n'ont pu être fournies suite à des événements indépendants de notre volonté, aucun remboursement ne pourra être effectué.

En cas de dommages causés lors d'activités, de visites, de sorties effectuées mais non prévues dans le programme, la responsabilité de l'agence ne peut être engagée.

RÉCLAMATION

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 6 semaines, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

CHAMBRE INDIVIDUELLE

Les prix sont communiqués sur la base d'une occupation en chambre double. Il faut savoir que les chambres pour personne seule, attribuées en nombre limité, sont généralement moins confortables et plus petites que les chambres doubles, ce malgré le supplément demandé. L'inscription d'une personne seule peut entraîner l'attribution d'une chambre individuelle et justifier l'application d'un supplément chambre individuelle.

ASSURANCES

VOYAGES RUBAN BLEU a souscrit UNE ASSURANCE ASSISTANCE RAPATRIEMENT AUPRES D'EUROP ASSISTANCE PAR CONTRAT N° 53 863 650 dont le descriptif est remis aux participants.

ANNULATION DU FAIT DU PARTICIPANT

Toute annulation doit être confirmée par écrit. Un montant de 35€ par personne non remboursable sera retenu pour frais de dossier. Les frais engagés ne sont pas remboursables. Les frais d'annulation tels que définis ci-dessous, sont calculés en % sur le prix total du voyage et en fonction du nombre de jours entre la date d'annulation et la date de départ : Plus de 30 jours avant le départ : 35€ par personne (frais de dossier non remboursables).

De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage.

De 20 à 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage.

De 7 à 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage.

Moins de 2 jours avant le départ : 100% du montant net facturé.

Sur certaines destinations, les conditions d'annulation peuvent être plus restrictives et variables suivant le prestataire, elles vous seront alors communiquées avec le contrat du voyage. Ces frais peuvent être couverts par la garantie annulation si celle-ci a été souscrite.

APTITUDE AU VOYAGE

Certains voyages exigent un minimum d'aptitude physique et psychique. VOYAGES RUBAN BLEU se réserve la possibilité de refuser la participation de personnes ne répondant pas à ces exigences et étant dans l'impossibilité de fournir un certificat médical. Le participant doit s'assurer de sa condition physique avant le départ. Tout cas de grossesse doit être signalé à l'inscription.

RÉSERVE

VOYAGES RUBAN BLEU se réserve le droit de modifier le programme et le choix des prestataires sans préavis pour des raisons techniques et pratiques. Pour ces mêmes raisons, l'ordre des visites et excursions peut être modifié sans préavis.