



CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle conformément à l'Article R211-4 du Code du Tourisme

Conformément aux articles L211-8 et L211-18 du code du tourisme, les dispositions des articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur l'information préalable, visée par l'article R211-7 du Code du Tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montant affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

PERLES DE VOYAGES est une marque de la société PRESTIGE TRAVEL CONSULTING qui a souscrit auprès de la Compagnie AXA ASSURANCES – Agents Général J&JB Martin Vivier - 3 rue Magne, 91150 Etampes, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle sous le numéro 3955785604

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-5

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article R211-6

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

1. la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés,
2. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil,
3. les repas fournis,
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit,
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement 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 R211-10,
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle,
11. les conditions d'annulation définies aux articles R.111-11, R.211-12 et R.211-13 ci-après,
12. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme,



13. l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article R211-7

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.

Article R211-8

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 R211-10 ci-après,
9. l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lors qu'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 numéro 7 de l'article R211-6 ci-dessus,
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle,
15. les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessous,
16. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur
17. les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus,
18. la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur,
19. l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur,
 - b. pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.



Article R211-9

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.

Article R211-10

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 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 de prix figurant au contrat.

Article R211-11

Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- 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.

3

Article R211-12

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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait 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 R211-13

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 préjuger 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.



Décret n° 2006 du 17 mars 2006 relatif à l'obligation d'information des passagers aériens sur l'identité du transporteur aérien

TITRE 1er OBLIGATION D'INFORMATION

Article 1er

Toute personne physique ou morale habilitée à commercialiser des titres de transport aérien ou des forfaits touristiques incluant des prestations de transport aérien informe le consommateur, pour chaque tronçon de vol, de l'identité du transporteur contractuel ainsi que celle du transporteur de fait qui assurera effectivement le ou les tronçons de vols concernés, lorsque celui-ci est différent du transporteur contractuel.

Pour l'application de l'alinéa précédent, les notions de transporteur contractuel et de transporteur de fait s'entendent au sens de la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Montréal le 28 Mai 1999.

Article 2

L'information prévue à l'article 1er doit être communiquée par écrit ou sous toute autre forme approprié au consommateur, avant la conclusion du contrat portant sur le ou les tronçons de vols concernés, ou incluant la ou les prestations de transport aérien concernées.

Article 3

L'information prévue à l'article 1er doit être obligatoirement confirmée par écrit, y compris par voie électronique lorsqu'un tel moyen est utilisé, lors de la conclusion du contrat.

Toutefois pour les contrats conclus par téléphone, le consommateur reçoit, sur sa demande, un document écrit confirmant cette information.

Article 4

Après la conclusion du contrat, le transporteur contractuel ou l'organisateur du voyage informe le consommateur de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat.

Cette modification est portée à la connaissance du consommateur par tout moyen approprié, y compris par l'intermédiaire de la⁴ personne physique ou morale ayant vendu le titre de transport aérien ou le forfait touristique incluant la prestation de transport aérien, dès qu'elle est connue. Le consommateur doit en être informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

TITRE 2

DISPOSITIONS PARTICULIERES AUX FORFAITS TOURISTIQUES ET AUX VOLS NON REGULIERS AFFRETES

Article 5

Pour les prestations de transports aériens incluses dans un forfait touristique ainsi que pour les vols non réguliers affrétés, par dérogation aux dispositions de l'article 2 mais selon les modalités qu'elles fixent, l'information préalable peut être communiquée sous la forme d'une liste comprenant au maximum, par tronçon cinq transporteurs contractuels au nombre desquels l'organisateur du voyage ou l'affréteur commercial s'engage à recourir. Cette information est complétée, le cas échéant par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels.

Article 6

Pour les prestations de transport aériens incluses dans un forfait touristique ainsi que les vols non réguliers affrétés, l'information prévue à l'article 1er peut être confirmée, par dérogation aux dispositions de l'article 3 mais selon les modalités qu'elles fixent, au plus tard huit jours avant la date du voyage fixée au contrat, ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de huit jours avant le début du voyage.

Conditions générales de ventes mise à jour le 8 Février 2010