

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE VOYAGE EN GROUPE applicables au 1^{er} mars 2020

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

• Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 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 R.211-5 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 R.211-5 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 montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

• Etoile Notre Dame a souscrit auprès de Generali France à Vincennes 94000, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle - n°AM725950.

Extrait du Code du Tourisme.

• Article 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.

• Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué 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 la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a 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 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 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 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 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 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. 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 meilleurs délais, 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 :

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.

• Article 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 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 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, 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.

• Article 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 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 préjuger 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 ; 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.

• Article 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 obtenir un 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 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 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.

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 PARTICULIERES DE VENTE

1. INSCRIPTIONS

L'inscription à l'un des voyages ou séjours implique l'acceptation des conditions générales de vente, en application de l'arrêté ministériel publié au Journal Officiel du 17 juin 1994.

Elle implique également l'acceptation des conditions particulières ci-dessous.

La signature du bulletin d'inscription sous-entend leur acceptation.

Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte de 30% du montant du voyage, la réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles.

En cas d'acceptation, le solde du prix du voyage devra nous parvenir au moins 40 jours avant le départ. Si l'inscription se fait à moins de 40 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription.

Si le solde du voyage n'est pas parvenu dans les 30 jours avant le départ, Etoile Notre dame se réserve le droit d'annuler la réservation sans indemnité.

2. **PRIX** : Nos prix ont été calculés en fonction des données économiques en vigueur au 01/11/2020, liées notamment au coût des transports (prix du carburant) et au taux de change appliqué aux devises selon le voyage soit 1 dollar égal à 0,90 €.

Etoile Notre Dame se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix tant à la hausse qu'à la baisse et pourra donc modifier la part globale du voyage en l'affectant du pourcentage de la variation concernée.

Si vous êtes déjà inscrit, une telle modification ne pourra intervenir à moins de 30 jours avant le départ prévu. Si vous n'êtes pas inscrit, le prix de vente vous sera confirmé à l'inscription.

3. TRANSPORT AERIEN - COMPAGNIES AERIENNES

Etoile Notre Dame ne réserve pas les billets d'avion pour les particuliers et les groupes venant de l'étranger et des Dom-Tom.

Le nom des compagnies aériennes indiqué dans vos documents de voyage sera susceptible de modification.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines compagnies aériennes peuvent solliciter un certificat médical d'aptitude pour le voyage afin d'apporter toutes informations nécessaires. **HORAIRES et CORRESPONDANCES** : Les horaires de tous les vols, les types d'appareil, l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être soumis à des modifications, même après confirmation, à l'initiative du transporteur. Des retards indépendants de la volonté de Etoile Notre Dame (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, fermeture d'aéroports...) peuvent survenir, Etoile Notre Dame s'engage à cet égard à en informer, dans la mesure du possible, ses passagers dès connaissance des nouvelles données. Les éventuels frais relatifs à ces modifications (nuits, repas, parking...) sont à la charge du client.

Pour les vols internationaux, et conformément aux conventions internationales, le voyageur ne pourra exiger un dédommagement ou une prise en charge quelconque dans le cas où son vol arrive en retard par rapport à son jour d'arrivée sur place. Etoile Notre Dame ne peut être tenu responsable des retards pour les vols en retard ou en connection.

4. ANNULATION - ANNULATION DE VOTRE PART

Il convient de nous aviser immédiatement de votre annulation par lettre recommandée avec AR. Elle sera considérée comme effective à la date à laquelle votre courrier parviendra à Etoile Notre Dame. Cela ne vous dispense en aucun cas de votre déclaration auprès de votre Assureur si vous avez souscrit un contrat chez un autre assureur.

Les annulations de voyage, quelle que soit la date, ne dispensent pas du paiement intégral des sommes dont vous êtes redevables : toute procédure de remboursement par de votre assureur ne peut être entamée qu'à cette condition.

En cas d'annulation, dès la signature du contrat, les frais d'annulations sont soumis aux conditions d'annulation des compagnies aériennes, et de toutes les réservations engagées, hôtels, restaurants, transports, visites.

Toute annulation ou modification avant le départ entraîne la perception des frais suivants, par personne :

Dès l'inscription, 25 € de frais de dossier* plus :	
de 60 à 31 jours...	20 % du montant total des prestations*
30 à 21 jours...	30 % du montant total des prestations*
20 à 15 jours...	50 % du montant total des prestations*
14 à 5 jours...	75 % du montant total des prestations*
- de 5 jours...	100 % du montant total des prestations

* plus les frais engagés auprès des prestataires non remboursables

5. ASSISTANCE ET ASSURANCES VOYAGES

Etoile Notre Dame a souscrit une assurance en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de GENERALI France n°AM725950 - garanties souscrites disponibles sur demande.

Pour tous les clients résidant en France métropolitaine, hormis la responsabilité civile, nos voyages incluent l'assurance hospitalisation et rapatriement en France métropolitaine souscrite auprès d'Europ Assistance. Contrat N°53 863 876. Pour les DOM-TOM, Etoile Notre Dame propose en option l'assurance hospitalisation et rapatriement selon les conditions particulières. S'ils ne choisissent pas cette option, les habitants des DOM-TOM devront souscrire obligatoirement une assurance hospitalisation et rapatriement jusque dans leur département d'origine. Les étrangers devront obligatoirement souscrire une assurance hospitalisation et rapatriement dans leur pays d'origine et fournir une copie à Etoile Notre Dame. Conditions générales Europ Assistance sur demande auprès d'Etoile Notre Dame.

Nous vous conseillons vivement de souscrire à l'option assurance voyage complémentaires ci-dessus proposée lors de votre réservation : l'assurance annulation « toutes causes, sauf ». Prime = 3 % du montant total du séjour.

Se référer aux dispositions générales d'assurance, contrat n°58223409 Europ Assistance.

6. RESPONSABILITÉS / Passeport, visa, vaccins.

Etoile Notre Dame ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ceux-ci doivent se plier aux formalités de police, douanes et santé à tout moment du voyage. Chaque participant doit prendre également à sa charge l'obtention de tous les documents (pièce d'identité en cours de validité, autorisations, visas, vaccins, etc) exigés par les autorités des pays visités. Attention, certains pays n'acceptent pas les prolongements de validité de 5 ans des pièces d'identité.

7. **GÉNÉRALITÉS** : Les prestataires de service auxquels Etoile Notre Dame peut faire appel pour la fabrication de ses voyages conservent en tout état de cause leur responsabilité propre, Etoile Notre Dame ne pouvant être confondu avec ces mêmes prestataires. Les informations contenues dans notre brochure sont données à titre indicatif.

Nous nous réservons la possibilité de modifier à tout moment soit l'itinéraire, soit les lieux d'hébergements en fonction du contexte local (intempéries, manifestations locales, problèmes techniques...).

8. **RISQUES** : Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir, à Etoile Notre Dame ou aux guides ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droits et tout membre de la famille.

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, et de façon générale en cas de force majeure, Etoile Notre Dame se réserve le droit, directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs, de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur. Etoile Notre Dame ne peut être tenu pour responsable des accidents qui se raient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe.

9. **RECLAMATIONS** : Toute réclamation devra être faite par lettre recommandée avec accusé réception dans les 15 jours qui suivent la date du retour auprès de l'Etoile Notre Dame BP 60434 - 53104 Mayenne cédex.

10. **LITIGES** : Tout litige résultant des conditions ci-dessus est du ressort du Tribunal de Commerce de Laval.