

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Tout client qui s'inscrit à un voyage reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des conditions générales et particulières de vente et de toute mise en garde et les accepte dans leur intégralité. **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 **R.211-10** ;
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles **R.211-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** 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.

14) Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

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 **R.211-10** 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 lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article **R.211-6** 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.
- 20) La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

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 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 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 tel qu'une hausse significative du prix, et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
 - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ;
- à l'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 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 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 R211-13 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

CONDITIONS PARTICULIERES

1. Inscription et paiement : Toute inscription à l'un des voyages doit être faite par l'envoi d'un bulletin de réservation et par le paiement de l'acompte stipulé sur le bulletin à retirer sur notre site internet. Afin de valider votre réservation, un contrat de vente vous sera adressé en double exemplaire, une copie sera à nous retourner signée. Le solde du voyage devra nous parvenir 45 jours avant le départ sans rappel de notre part. Le prix total d'un voyage devra être immédiatement réglé dans le cas d'inscription nous parvenant moins de 45 jours avant le départ.

2. Prix : Nos prix comprennent, sauf mention contraire, toutes les prestations mentionnées dans le programme détaillé. Calculés à date précise, ces prix se fondent sur les conditions économiques alors en vigueur et sur un nombre de participant convenu et mentionnés dans cette information détaillée. Conformément à la loi, les prix de certains circuits pourraient augmenter en fonctions de certains facteurs économiques, vous en seriez avisés au minimum 30 jours avant le départ.

3. Modification éventuelle des programmes : Si, en raison d'événements extérieurs, indépendants de notre volonté ou pouvant mettre en danger la sécurité de nos clients, ainsi qu'en cas de force majeure (changement ou retard dans les horaires de bateau, manifestations culturelles, conditions climatiques, grèves), nous étions obligés de modifier le programme, notre responsabilité ne peut être ni recherchée, ni engagée. Toute prestation (billets d'avion, nuitées, visites, location de véhicules, etc...) incluse dans nos programmes et non consommée sur place ne donnera lieu à aucun remboursement. Nos itinéraires sont établis plusieurs mois à l'avance. Il peut donc arriver, au moment de votre départ, qu'un site, un monument, un musée ne puisse être visité comme prévu par suite d'une fermeture pour diverses raisons indépendantes de notre volonté. Nous vous informerons de ces modifications de dernière minute, modifications dont nous ne pourrions être tenus pour responsables. Les imprévus climatiques (neige, grêle, tempêtes ou autres) pouvant directement ou indirectement nous obliger ou vous obliger sur place à modifier le parcours, les horaires ou la succession des étapes du voyage ne donneront lieu à aucun recours. De même, MARCEL VOYAGES ne pourra être tenu pour responsable d'aucune modification ou annulation de programme du fait de grèves, manifestations, émeutes, faits de guerre, attentats, catastrophes naturelles de tous ordres, épidémies et leurs conséquences. Si au fait des événements exceptionnels cités ci-dessus, un retour anticipé devait avoir lieu pour assurer la sécurité des voyageurs, aucun remboursement ne pourrait intervenir. Les frais que pourrait générer de telles situations seront à la charge du client. Concernant les voyages de nature spécifique liés à des manifestations sportives ou culturelles, MARCEL VOYAGES décline toute responsabilité en cas de modification ou d'annulation de la programmation de ces événements sportifs ou culturels du fait des

organisateur (raisons climatiques, politiques ou économiques). Pour assurer la sécurité des voyageurs MARCEL VOYAGES se réserve le droit de modifier l'itinéraire, les dates et le contenu du voyage. De même MARCEL VOYAGES ne saurait être tenu pour responsable d'une annulation de voyage imposée par les autorités administratives ou par des événements dont la force majeure est indiscutable. En cas de force majeure les voyageurs ne pourront prétendre à une quelconque indemnité.

4. Transport : MARCEL VOYAGES ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts et/ou le transport des passagers. Par suite d'événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, etc...), des retards peuvent avoir lieu, conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post acheminement émis sur un même billet, aucune indemnisation ne pourra être accordée. Les frais éventuels générés par ce type de retard (repas, hôtel, parking, etc) seront à la charge du voyageur. En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire N° 261/2004 du 11 février 2004 (applicable aux passagers aux départs d'un aéroport situé sur le territoire d'un Etat membre de l'Union Européenne, aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé dans un Etat membre de l'Union Européenne sauf si les passagers bénéficient de prestations ou d'indemnisation et d'une assistance dans le pays tiers concerné, si le transporteur aérien est un transporteur communautaire). Ce règlement précise en effet l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit. La mise en place de vols spéciaux et charters est subordonnée à un nombre minimal de participants, par manque de participants, l'organisateur se réserve le droit de modifier le type d'appareil, de regrouper le départ sur une même ville d'acheminement les participants par voie de surface ou par tout itinéraire. Aucun dédommagement ne pourra être dans ce cas revendiqué par les passagers concernés. Pour tous types de vols (réguliers ou spéciaux), les horaires ainsi que les types d'appareils sont donnés à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications de dernière minute. Ils ne constituent en aucun cas un élément contractuel du billet de transport et ne peuvent engager ni la responsabilité des compagnies aériennes, ni celle de MARCEL VOYAGES. La première et la dernière journée des séjours peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par la compagnie aérienne. En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance.

5. Frais de réalisation de visa : MARCEL Voyages propose un service d'aide à la réalisation des visas. Les frais applicables sont variables selon le type de visa, au coût des visas s'ajoutent également des frais d'envoi des documents.

6. Annulation et modification du fait de l'organisateur : MARCEL VOYAGES se réserve le droit d'annuler un voyage en autocar s'il ne compte pas 30 personnes inscrites. Dans ce cas, vous serez avertis 21 jours avant le départ pour un voyage de plus de 2 jours et une semaine pour un voyage de 1 ou 2 jours. Les montants déjà versés vous seront remboursés intégralement. En raison des inscriptions tardives, si un voyage n'atteint pas le nombre de participant requis, nous nous réservons le droit soit de vous suggérer les modifications de programme et de prestations dans le but de maintenir ledit voyage soit de proposer à l'ensemble des participants un départ maintenu moyennant un supplément calculé au plus juste.

7. Assurance annulation : L'assurance annulation n'est pas comprise dans le prix du voyage. Conformément à la législation en vigueur, l'assurance annulation voyage ne peut être proposée qu'à titre optionnel, elle est cependant fortement recommandée. Les participants désireux de la souscrire peuvent le faire par notre intermédiaire ou par votre assureur. Elle assure le remboursement des frais d'annulation dans certains cas (le détail figure dans les CGV et les garanties du contrat d'assurance que vous retrouverez sur notre site). En cas d'annulation des justificatifs vous seront demandés par l'assureur. L'assurance annulation doit être souscrite à la date d'inscription à votre voyage.

8. Annulation du fait du voyageur : Toute annulation de votre part devra être notifiée dans les plus brefs délais par téléphone et mail ou courrier recommandé avec AR Des délais de règlement nous sont imposés par les hôteliers, cela justifie les frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. En cas d'annulation à plus de 30 jours avant le départ : 10 % du prix du voyage par personne, ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance contractée auparavant.

Dans le cas où le voyageur annule son inscription sans avoir contracté l'assurance annulation, les frais suivants seront retenus. Frais d'annulation pour circuit et séjours :
Entre 30 et 21 jours avant le départ : 40% du prix du voyage
Entre 20 et 15 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage
Moins de 15 jours avant le départ et non présentation ou impossibilité de départ: 100% du prix du voyage

Dans le cas où le voyageur annule son inscription en ayant contracté une assurance annulation, les frais seront pris en charge par l'assurance avec franchise (voir les conditions de vente de l'assureur). Les frais d'assurance ne seront pas remboursés. Aucun remboursement n'est accordé si le voyage est interrompu en cours de route.

Pour la réservation de billetterie, place de concert, aucun remboursement ne pourra être effectué en cas d'annulation quelque soit la date à laquelle elle a lieu.

9. Assurance rapatriement : L'assurance ne couvre ni les bagages, ni les effets personnels laissés à bord des véhicules.

Une assurance assistance rapatriement est comprise dans le prix de nos voyages de plus de 1 jour, elle couvre l'assistance en cas de maladie, d'accident, de décès, les frais médicaux, le rapatriement (le détail figure dans les CGV et les garanties du contrat d'assurance que vous retrouverez sur notre site).

10. Formalités : Le voyageur doit être en possession de la carte d'identité nationale, passeports, visas, autorisation et autres documents en cours de validité (notamment sanitaires) exigés par les autorités des différents pays où doit se dérouler le voyage. En aucun cas MARCEL VOYAGES ne peut supporter les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait le voyageur de présenter les documents requis aux autorités compétentes.

11. Réclamation : Après avoir saisi le service « Réclamation », et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, 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

12. Autorisation légale d'exercice : Notre activité est réglementée par la loi du 13/07/92 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages. L'autorisation légale d'exercice de la SARL NICOTERA découle de l'immatriculation **IM025110001**. La SARL NICOTERA a souscrit un contrat d'assurance de **Responsabilité Civile Professionnelle auprès de MMA IARD 14 bd**

Oyon 72030 LE MANS et une garantie financière légale auprès de l'APST 15 avenue Carnot 75017 Paris.