

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Décret n° 94-490 du 15 Juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 Juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

ARTICLE 01

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, 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 de divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

ARTICLE 02

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 :

- La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés
- 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
- Les repas fournis
- La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas notamment de franchissement des frontières, ainsi que leurs délais d'accomplissement
- Les visites, excursions et autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix
- 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
- 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
- Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après
- Les précisions concernant les risques couverts et le moment 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
- L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou du contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de₄ maladie.

Une Fenêtre Ouverte sur le Monde

Agence L'Echappée Belle SARL au capital de 7 622,45 €. Siège Social : 38 Rue Lorraine 78 200 Mantes la Jolie
 Immatriculation Atout France n° IM 027 12 0003 – Garantie Financière APS : 6 Rue Villaret de Joyeuse 75017 Paris –
 Responsabilité Civile Professionnelle Hiscox France : 19 Rue Louis Le Grand 75002 Paris – APE 633Z – SIRET :
 41208414700054 – RCS Versailles.



ARTICLE 03

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 04

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 :

- Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur
- La destination ou les destinations du voyage, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
- Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour
- 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
- Le nombre de repas fourni L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour
- Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après
- 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
- Le calendrier et la modalité 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
- Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- 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 concerné
- 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 96 ci-dessus
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous
- Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurances couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur
- 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'assurance 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
- La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
- 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, 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

Une Fenêtre Ouverte sur le Monde

Agence L'Echappée Belle SARL au capital de 7 622,45 €. Siège Social : 38 Rue Lorraine 78 200 Mantes la Jolie
 Immatriculation Atout France n° IM 027 12 0003 – Garantie Financière APS : 6 Rue Villaret de Joyeuse 75017 Paris –
 Responsabilité Civile Professionnelle Hiscox France : 19 Rue Louis Le Grand 75002 Paris – APE 633Z – SIRET :
 41208414700054 – RCS Versailles.

difficulté, ou à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact direct 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 05

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 pas produit 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 06

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, 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 afférents, 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 07

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, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommage éventuel subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- Soit de 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 08

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 Juillet 1992 susvisée, 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 09

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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent les contrats conclus entre la Société *L'Echappée Belle* et sa Clientèle dans le cadre des voyages ou des séjours touristiques qui sont réalisés en son nom tant en France qu'à l'étranger

I PRIX

Nos prix sont établis sur la base des conditions économiques connues lors de la confection du catalogue. Ils sont susceptibles d'être révisés en cas de variation importante des tarifs des transporteurs, du prix des carburants, du cours des changes ou de toute prestation de services.

En cas de révision du prix, un décompte justificatif est adressé au client. Dans cette éventualité, si l'augmentation du prix total du forfait excède 10%, le client peut soit annuler son voyage, soit accepter la modification proposée.

II RESERVATION ET MODALITES DE PAIEMENT

La réservation est subordonnée au versement d'un acompte égal à 30% du prix du Forfait, le solde devant impérativement parvenir au plus tard 21 Jours avant le départ contre remise des documents de voyage, sauf dans le cas d'un voyage comportant une prestation spectacle pour lesquels ce délai est porté à 30 Jours.

Conformément à la loi du 31 Décembre 1992 relative au délai de paiement entre Entreprise, lorsque le client est une Entreprise, des intérêts de retard seront dus s'il ne s'acquitte pas du solde du prix au plus tard dans un délai de 15 Jours après remise des documents de voyage.

Le taux applicable à ces pénalités est égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal publié au J.O.

Il n'est pas accordé d'escompte en cas de paiement anticipé.

III ANNULATION

a/ La Société *L'Echappée Belle* est en droit d'annuler le voyage :

- Lorsqu'elle est en présence de circonstances de force majeure
- En cas de faute du client (défaut de paiement ou autre)
- Lorsque le nombre de participants est inférieur à celui fixé par le contrat

b/ En cas d'annulation du fait du client, la Société *L'Echappée Belle* retient en dédommagement des frais engagés :

Si l'annulation intervient :

- Plus de 90 Jours avant le départ : 30% du montant total du terrestre et 100 % Eurostar
- Entre 89 et 60 Jours avant le départ : 50% du montant total du terrestre et 100 % Eurostar
- Entre 59 et 30 Jours avant le départ : 75% du montant total du terrestre et 100 % Eurostar
- A moins de 29 Jours avant le départ : 100% du montant total du forfait

- Le prix du voyage n'est en aucun cas remboursé au participant qui, pour une raison quelconque ne se présente pas aux heures et lieu de départ mentionné sur le document de voyage, ou qui verrait son voyage interrompu ou abrégé de son fait (Défaut de présentation aux autorités de police ou de douanes des documents nécessaires pour un séjour à l'étranger)

- Lorsque un voyage comprenant une prestation spectacle est annulé par le client moins de 30 Jours avant le départ, le montant de cette prestation n'est pas restitué par l'organisme de spectacle, et n'est donc pas remboursable par la Société *L'Echappée Belle*

IV ASSURANCES

a/ Conformément au point C de l'article 4 de la loi du 13 Juillet 1992, la Société *L'Echappée Belle* bénéficie de la Garantie Professionnelle de la Compagnie Hiscox France et de la Garantie Financière de **L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE DU TOURISME**

b/ Au moment de la réservation, le client a la faculté de souscrire un contrat d'assurance annulation et/ou rapatriement. Lorsque de tels contrats sont souscrits par le client, les documents correspondants lui sont remis avec les documents de voyage.

V CESSION DU CONTRAT

Le client peut céder son contrat à un cessionnaire remplissant les mêmes conditions que lui, pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que le contrat n'a pas pris effet. Le cédant est tenu d'informer la société

Une Fenêtre Ouverte sur le Monde

Agence L'Echappée Belle SARL au capital de 7 622,45 €. Siège Social : 38 Rue Lorraine 78 200 Mantes la Jolie
 Immatriculation Atout France n° IM 027 12 0003 – Garantie Financière APS : 6 Rue Villaret de Joyeuse 75017 Paris –
 Responsabilité Civile Professionnelle Hiscox France : 19 Rue Louis Le Grand 75002 Paris – APE 633Z – SIRET :
 41208414700054 – RCS Versailles.



L'Echappée Belle de sa décision au plus tard 7 Jours avant le début du voyage, ce délai est porté à 15 Jours lorsqu'il s'agit d'une croisière.

Le changement de nom d'un ou plusieurs passagers entraîne obligatoirement les frais Cf. conditions de frais de modifications en fonction de la Compagnie aérienne

L'Echappée Belle devra être avisé par écrit du changement de nom et ceci avant la présentation du client à l'aéroport de convocation. Aucune modification de nom ne pourra être acceptée directement à l'aéroport.

Aucun changement de nom n'est possible sur les forfaits comportant une ou des prestation(s) vol(s) domestique(s) à destination.

VI DUREE DU VOYAGE

Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. Vous pourrez donc être privés de toute ou partie des premiers et derniers jours de séjour à l'arrivée ou au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant, avoir droit à un dédommagement.

VII MODIFICATION DU CONTRAT - RECLAMATIONS

a/ En cas de modification de l'un des éléments essentiels du voyage avant le départ, la *L'Echappée Belle* en avise le client par lettre recommandée. Dans cette éventualité, le client peut :

- Soit annuler son voyage contre remboursement des sommes versées sans facturation de frais
- Soit accepter la modification proposée. Dans ce cas le contrat fait l'objet d'un avenant précisant les modifications qui y sont apportées

b/ En cas d'impossibilité pour la société *L'Echappée Belle* après le départ de fournir une part prépondérante des prestations stipulées au contrat, elle propose des prestations de remplacement au client. Si elle ne peut fournir de prestations de remplacement ou en cas de refus de client, la société *L'Echappée Belle* assure le retour du client au lieu de départ, ou tout autre lieu accepté par les deux parties.

c/ En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du contrat, le client peut adresser une réclamation à la société *L'Echappée Belle* par lettre recommandée, à l'adresse indiquée sur les documents de voyage. Cette réclamation doit être envoyée dans le mois qui suit selon le cas, la date où le voyage aurait dû être effectué, ou la date du retour. -

En cas de litige le tribunal de Commerce de Versailles est seul compétent à instruire le dossier.

VIII RESPONSABILITE

La société *L'Echappée Belle* répond à l'égard de ses clients de son propre fait, ainsi que de celui des prestataires des services qui contribuent à l'exécution du voyage ou du séjour, sauf en cas de force majeure ou de cas fortuit, et se conforme aux lois et règlements nationaux et conventions internationales en vigueur.

IX FORMALITES DE VOYAGES

Les voyageurs qui se rendent à l'étranger doivent être munis des pièces d'identité et autorisations diverses, en cours de validité, exigées par les autorités des différents pays où se déroule le voyage. Les voyageurs doivent se soumettre aux formalités et exigences sanitaires liées à la COVID-19 de la destination ou de la compagnie aérienne pouvant intervenir jusqu'au départ. La Société *L'Echappée Belle* leur précise les documents qui leur seront nécessaires. Elle ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation, par les voyageurs, des règlements douaniers, de police ou sanitaire des pays visités.

Nous, déclarons avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente.

Fait à Mantes La Jolie en double exemplaire le 28 octobre 2023

Pour le client

Pour l'Echappée Belle

Nom

Nom *Mme Mehjeba MEBARAKOU*

Titre

Titre *Responsable Agence*

L'Echappée Belle
38 Rue de Lorraine - App. B12
78 200 MANTES LA JOLIE
01.34.00.14.08