

Conditions de vente de voyages Aguila

I. Informations générales

Les présentes conditions de vente de voyage, ci-après désignées C.V.V., vous sont systématiquement remises pour vous permettre de passer commande et sont réputées acceptées dès la passation de commande. Les C.V.V. sont composées de conditions générales et de conditions particulières. Le fait que Aguila ne se prévale pas de l'une quelconque des présentes C.V.V. ne peut être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir. Aguila se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes C.V.V. sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux inscriptions préalablement confirmées par Aguila. Il est donc impératif que vous acceptiez et consultiez les C.V.V. afin notamment que vous vous assuriez des conditions applicables au moment de la commande. Les descriptifs des voyages vous sont présentés dans le catalogue Aguila et dans le carnet de voyage.

II. Conditions particulières de vente de voyages

1. Inscription

1.1 Le carnet de voyage

Le carnet de voyage constitue l'information préalable prévue par l'article 96 du décret n° 94- 490 du 15 juin 1994. A la suite de votre premier contact avec Aguila, vous recevez en main propre, par courrier, par télécopie ou par e-mail, votre carnet de voyage accompagné du bulletin d'inscription et des présentes C.V.V. Il doit être particulièrement noté que l'inscription entraîne votre adhésion pleine et entière aux informations contenues dans le carnet de voyage et aux présentes conditions particulières de vente. Aguila se réserve le droit de modifier certaines informations contenues dans le carnet de voyage (transport, hébergement, repas fournis, itinéraire, visites, excursions et autres services inclus dans le forfait, etc...). Vous serez informé dans les meilleurs délais de toutes modifications, par courrier, par télécopie ou par e-mail, et au plus tard avant confirmation de votre inscription par Aguila.

1.2 La réservation

L'envoi de votre bulletin d'inscription, qui doit être rempli en totalité et signé, ne vaut réservation que dans la mesure des places disponibles. En présence de places disponibles, et sous réserve du respect des stipulations de l'article 3 ci-après, Aguila vous adresse par courrier ou vous remet en mains propres, une confirmation de votre inscription accompagnée du contrat de vente de voyages en double exemplaire. A défaut de places disponibles pour le séjour concerné, Aguila vous informe par téléphone, courrier, e-mail ou télécopie de la non confirmation de votre inscription.

2. Informations voyage

Les formalités administratives et sanitaires et les informations relatives à la sécurité sont précisées dans le carnet de voyage. Les informations sont fournies à titre indicatif par Aguila et valent pour les ressortissants français. Les informations étant susceptibles d'évoluer rapidement, il vous appartient de les vérifier auprès :

- du Ministère de la Santé et des Solidarités pour les informations d'ordre sanitaire,
- du Ministère des Affaires Etrangères pour les informations sur la sécurité,
- des ambassades et consulats compétents pour les informations concernant les formalités d'entrée en fonction de votre nationalité.

3. Paiement

Vous pourrez trouver ci-après les conditions de paiement afférentes à votre séjour.

• Séjours de cinq jours et plus :

Toute demande d'inscription effectuée plus de quarante cinq jours avant la date de départ prévue donne lieu à versement d'un acompte de 30% du prix du séjour et du montant total des assurances souscrites que vous devez joindre au bulletin d'inscription. Le solde du prix du séjour doit être réglé, par tout moyen, quarante cinq jours avant le départ, sans qu'il soit nécessaire que Aguila vous relance. Toute demande d'inscription effectuée moins de quarante cinq jours avant le départ donne lieu au

paiement intégral du prix du séjour et du montant total des assurances souscrites que vous devez joindre au bulletin d'inscription.

• Séjours de moins de cinq jours :

Un séjour de moins de cinq jours donne lieu au paiement intégral du prix du séjour et des assurances souscrites quelle que soit la date d'inscription. En tout état de cause, vous êtes priés de noter que Aguila refuse tout paiement par chèque à moins de 15 jours de la date de départ prévue.

4. Convocation de voyage

Dès que vous aurez effectué votre dernier versement, et au plus tard 15 jours avant la date de départ, vous recevrez votre convocation de voyage comprenant notamment vos billets ainsi que toutes les informations nécessaires à votre départ et à votre séjour.

5. Assurances

Aguila a souscrit un contrat permanent avec une compagnie d'assistance permettant à chacun de ses clients résidents de l'Union Européenne, de Suisse et des DOM de bénéficier d'une assurance assistance / rapatriement. Tous les participants à un séjour Aguila sont couverts automatiquement pour toute la durée du séjour concerné dès lors que leur inscription est confirmée. Les conditions d'application de ce contrat sont précisées dans les carnets de voyage et dans la documentation remise à chaque participant.

En complément, Aguila vous offre la possibilité de souscrire, au moment de votre demande d'inscription, un contrat spécifiquement adapté aux séjours proposés comprenant une assurance annulation, une assurance bagages, une assurance interruption de séjour et une assurance responsabilité civile. Il est précisé que la souscription de ce contrat d'assurance ne pourra plus ensuite faire l'objet d'une modification, pour quelle que raison que ce soit.

6. Prix

- Les prix applicables au jour de votre inscription sont ceux figurant dans le dernier catalogue publié par Aguila.
- Les prix sont indiqués par personne, en Euros et sont entendus généralement TVA comprise, sauf mention contraire figurant sur le catalogue.
- Les prix sont prévus pour le nombre de participants figurant sur le carnet de voyage et sur le catalogue. A défaut d'inscription d'un nombre minimum de participants, un nouveau séjour peut vous être proposé dans les conditions de l'article 10.2.
- Les prix sont établis sur la base des cours de change, tarifs aériens et prestations au sol connus au jour de la parution du catalogue.
- Les prix ne comprennent pas la fourniture d'un appareil photographique dans la mesure où vous devez être en possession d'un appareil photographique pour bénéficier des prestations du photographe accompagnateur offertes par Aguila.
- Certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains Etats (taxe touristique, taxe de séjour,...) et doivent être réglées sur place. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à votre charge.

7. Modification des prix

Conformément à l'article L 211-13 du code du tourisme, Aguila se réserve le droit de modifier les prix figurant sur le catalogue à tout moment, sans préavis, à condition que ces modifications interviennent plus de 30 jours avant la date de départ prévue, et uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- coût du transport lié notamment au coût du carburant ou des billets d'avion,
- redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports,
- taux de change utilisé pour le calcul du prix du séjour concerné, étant précisé que ce taux de change, pouvant varier de jour en jour, n'est mentionné qu'à titre indicatif par Aguila dans ses documents d'informations.

8. Cession du contrat

Vous pouvez céder le contrat à un tiers dans les conditions ci-après présentées : En premier lieu, vous devez informer Aguila de la cession du contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Dans l'hypothèse où vous mettriez en oeuvre cette faculté, vous devrez indiquer le(s) nom(s) et adresse(s) du(des) cessionnaire(s), nouveau(x) participant(s) au séjour, et justifier qu'il(s) remplit(ssent) exactement les mêmes conditions que vous pour effectuer le séjour. Le cessionnaire devra, en tout état de cause, remplir et signer un bulletin d'inscription aux fins de préparation de son séjour. Cette cession entraîne des frais pour un montant forfaitaire de 50 euros par participant au séjour, conformément à l'article L 211-12 du code du tourisme. Dans certains cas, les frais de cession pourront être plus élevés en raison des conditions spécifiques des partenaires de Aguila, sociétés de transport ou hôteliers (exemple : émission d'un nouveau billet de transport nominatif et annulation du précédent).

9. Modification du séjour

9.1 Modification du fait du client

Pour tout départ anticipé ou retour différé, une somme de 50 euros vous sera facturée, hors surcoût éventuel du billet. En cas de départ anticipé, il est de votre responsabilité de retrouver le groupe sur place sans pénaliser les participants au séjour et son bon déroulement. Tout changement de séjour sera considéré comme une annulation suivie d'une réinscription, Aguila pourra en conséquence vous facturer les frais visés à l'article 10.1.

9.2 Modification du fait de Aguila

Avant le départ ou pendant le séjour, Aguila peut être amenée à modifier sans préavis les étapes, les prestations de transport ou d'hébergement, lesquelles seront fournies à des conditions équivalentes, en fonction de certains événements locaux imprévisibles tels que : déplacements officiels, manifestations culturelles politiques, climat etc. A certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées. L'intégralité des visites sera néanmoins respectée dans la mesure du possible. Nous vous précisons que le nom du photographe qui accompagne le voyage est indicatif. Aguila se réserve le droit de changer, sans préavis, de photographe accompagnateur. Aucune indemnité ne pourra être due à ce titre.

10. Annulation du séjour

10.1 Annulation du fait du client

Toute demande d'annulation devra parvenir à Aguila dans les meilleurs délais, impérativement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Un montant de 50 € pour frais de dossier est facturé quelle que soit la date d'annulation en complément des frais d'annulation suivants :

- à plus de 120 jours de la date de départ prévue : 100% du prix du billet d'avion si celui-ci a dû être émis dès l'inscription ou aux dates imposées par la compagnie aérienne. Ces frais ne sont pas pris en charge par l'assurance annulation proposée par Aguila.
- de 120 à 30 jours de la date de départ prévue : 30% du prix total du séjour,
- de 29 jours à 10 jours de la date de départ prévue : 50% du prix total du séjour,
- à moins de 10 jours de la date de départ prévue : 100% du prix total du séjour.

10.2 Annulation du fait de Aguila

Si Aguila doit annuler un départ pour quelque motif que ce soit, vous serez averti par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. En tout état de cause, Aguila s'efforce de vous proposer un séjour équivalent. En cas de refus de participer au séjour proposé, Aguila vous remboursera intégralement les sommes que vous auriez versées. L'insuffisance du nombre de participants sera un motif valable d'annulation du séjour sans indemnité. Vous en serez informé au moins 21 jours avant la date de départ prévue. Cette annulation impliquera le remboursement de toute somme que vous auriez versée. Néanmoins, si l'ensemble des participants l'accepte, le séjour pourra être maintenu moyennant un supplément de prix calculé par Aguila en fonction du nombre de participants. Aguila vous informera du montant du supplément de prix dans les meilleurs délais et au plus tard 21 jours avant le départ. Vous pourrez trouver toutes les informations relatives à la taille minimale du groupe permettant la réalisation du séjour sur le catalogue et sur le carnet de voyage.

11. Durée du voyage

Le jour du départ et le jour du retour du voyage sont inclus dans la durée du voyage et sont considérés comme étant généralement consacrés au transport. Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, non connus au moment de l'impression du catalogue, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtée(s) par une arrivée tardive ou un départ matinal, la responsabilité de Aguila ne saurait être engagée.

12. Responsabilité

Conformément à l'article L 211-17 du code du tourisme, Aguila ne pourra être tenue responsable des incidents ou événements imprévisibles et extérieurs à Aguila pendant le séjour tels que guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Aguila, incidents techniques extérieurs à Aguila, encombrement de l'espace aérien, intempéries, mesures de sécurité, pannes causant :

- des retards et/ou des modifications d'itinéraire, étant précisé que vous supportez les éventuels frais additionnels liés à de tels événements mais non ceux afférents à la fourniture des prestations contractuelles initiales ou convenues en remplacement de celles-ci,
- l'annulation du séjour.

Aguila ne pourra, en outre, être tenue responsable de l'annulation du séjour en raison d'une injonction administrative.

Aguila ne pourra être tenue responsable des événements suivants :

- perte ou vol de billets d'avions,
- défaut de présentation ou présentation au poste de police de douanes ou d'enregistrement, de documents d'identité et/ou sanitaires périmés, d'une durée de validité insuffisante ou non conforme aux réglementations en vigueur au moment du départ,
- dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente, non conforme aux conseils du photographe accompagnateur.

Aguila n'assume aucune responsabilité relative à toute perte, avarie ou vol de bagages, vêtements ou objet personnels qui demeurent sous votre surveillance pendant la durée du séjour.

13. Réclamations

Tout dysfonctionnement constaté en cours de séjour devra faire l'objet d'une réclamation sur place au photographe accompagnateur pour qu'il tente d'y remédier. Toute réclamation devra être adressée au service client de Aguila, Espace Lunel Littoral, 177 B Avenue Louis Lumière 34400 Lunel, dans les meilleurs délais et au plus tard 20 jours après la date de fin du séjour, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le dossier de réclamation transmis devra être étayé par les preuves matérielles des dysfonctionnements constatés.

14. Droit applicable

Les présentes C.V.V. sont soumises au droit français.

III. Conditions générales de vente

Conformément à l'article 104 du Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, les articles 95 à 103 dudit Décret sont reproduits ci-après lesquels constituent les conditions générales de vente de voyages :

Article 95 - 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 dépendent 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 96 - 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 100 du présent décret ; 10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11 - Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 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 97 - 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 98 - 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 100 ci-après ; 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 ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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 96 ci-dessus ; 14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessus ; 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 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 se permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

Article 99 - 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 100 - 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 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 101 - 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 préjudice de 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.

Article 102 - 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 préjudice de 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 103 - 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 de 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.