

# Conditions de vente

## Écotourisme pour tous 2017

La société ECOTOURISME POUR TOUS est une société à responsabilité limitée au capital de 7 500 euros, dont le siège social est situé 16, rue Thiers – Bâtiment B - à ANGERS (49100), immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'ANGERS sous le numéro 808 334 114, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 0 49150003, membre de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), qui assure sa garantie financière (ci-après le prestataire).

## Conditions particulières de vente

### Article 1 : objet - domaine

#### 1.1 – Champ d'application

Les présentes conditions générales déterminent les stipulations contractuelles applicables à la fourniture des services proposés par le prestataire à ses clients. Ces conditions de vente régissent l'ensemble des prestations réalisées par le prestataire.

L'achat de toutes prestations entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et le prestataire, les dispositions du contrat prévaudront.

#### 1.2 – Types de prestations susceptibles d'être offertes

Le prestataire fournit les prestations suivantes :

- Des prestations de ventes de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme ;
- Des locations saisonnières ;
- De croisières ;
- Des locations d'hôtels et de véhicules ;
- des prestations touristiques isolées et sur mesure ;

### Article 2 : information préalable à la conclusion du contrat – Modification des

### informations en cours de contrat

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, des fiches descriptives, figurant notamment sur le site internet et/ou sur le catalogue du prestataire, ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, le prestataire se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site internet ou sur les fiches descriptives, notamment sur les points suivants :

- prix et contenu des prestations de transport et de séjour,
- durée du séjour,
- identité du transporteur aérien,
- dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

Le client est informé de toute modification apportée, dans les meilleurs délais.

### Article 3 : commande – absence de délai de rétractation

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir

au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter.

Toute personne concluant un contrat avec le prestataire garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Les ventes de prestation ne sont parfaites qu'après acceptation expresse et par écrit par le client du devis et remise de l'acompte réclamé.

Un exemplaire de la fiche descriptive et des conditions générales de vente est remis lors de la conclusion du contrat.

Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

### Article 4 : modalités de paiement

#### Devis

Pour toutes demande de devis, le premier est gratuit. Pour les suivants, 50€ sera demandé par dossier. Ce prix sera déduit du voyage final à la réservation.

Toute signature du devis, vaut pour acceptation des conditions de ventes d'Écotourisme pour tous.

#### Acompte à l'inscription

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 30% du montant total du voyage pour le valider. L'acompte

demandé peut représenter 100% du montant total du voyage, notamment en cas de réservation de billets d'avion ou de prestation sur mesure, ou si le voyage est à moins de 50 jours.

### *Paiement du solde du voyage*

Le client doit impérativement solder la prestation 50 jours avant le départ. Le prestataire ne relancera pas le client en cas d'absence de paiement à due date et ne confirmera pas non plus la réception du paiement.

### *Défaut de paiement du solde*

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, le prestataire ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, le prestataire sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

### *Vols internationaux*

Lors de la réservation du voyage, le paiement des vols internationaux doit être fait dans la globalité.

### *Article 5 : moyens de paiement*

Le client peut payer par carte, virement ou chèque bancaire.

### *Article 6 : prix*

#### *Le prix comprend*

Sauf disposition contraire dans la fiche descriptive, le forfait de base ne comprend pas les frais de dossier, les assurances, les frais de billetterie et les frais de livraison des titres de transport, les frais de gestion, frais de cession, la taxe de séjour, les parking aéroport, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les spectacles, les excursions, les frais de vaccin, les visas, le supplément chambre individuelle ... ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif prévu dans la fiche descriptive.

L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ou acquittés en supplément du prix du forfait

lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

### *Prestations sur mesure*

Toutes prestations vendables et vendues hors forfait peuvent faire l'objet d'un prix majoré par rapport au prix de la même prestation vendue dans le cadre d'un forfait.

### *Frais de dossier*

Toute inscription entraîne le versement de 50€ par dossier.

Les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le montant des frais de dossier et des frais de billetterie. Ceux-ci figureront dans le bon de commande signé par le client.

### *Promotions*

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées par le prestataire sur son site internet ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par le prestataire.

Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions mentionnées sur le site sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné.

L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ et la date de retour sont comprises dans la période ouverte à la réduction.

Prix bébé/enfant à l'aller et enfant/adulte au retour : Le prix enfant pourra être facturé pour un enfant qui a moins de deux ans lors du départ mais deux ans lors du retour. De même, le prix adulte pourra être facturé pour un enfant qui a moins de 12 ans lors du départ mais 12 ans lors du retour.

Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est une chambre double occupée par une personne).

### *Article 7 : révision du prix*

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par le prestataire, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après.

Le prix des forfaits est calculé sur la base d'un prix du vol spécialement négocié par le prestataire dans une classe tarifaire dédiée, pour le jour de départ cité en référence et dans la limite du stock disponible. Lorsque le stock dans cette classe est atteint, un supplément pourra être appliqué pour les réservations effectuées dans une autre classe tarifaire, sur le même vol ou sur un autre vol ; le montant de ce supplément sera communiqué préalablement à la réservation.

Les prix peuvent être révisés par le prestataire, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification de prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

En cas notamment de variation des données économiques suivantes :

- coût des transports et notamment du coût carburant
- des redevances et taxes (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...),
- la parité de devises, et notamment la parité euro/dollar.

Le prestataire se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

### *Article 8 : Annulations - Modifications du fait du client*

#### *Annulation*

Toute demande d'annulation d'une réservation émanant du client pourra être faite par tout moyen permettant d'en accuser réception au prestataire à son siège social sis 16, rue Thiers – Bâtiment B- à ANGERS (49100).

En cas d'annulation de toute prestation commandée, l'assurance voyage, les frais de visas, les frais de dossier, les frais de service et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

Toute annulation émanant du client, entraîne une indemnisation du prestataire, sur la partie terrestre, selon les modalités suivantes :

Plus de 60 jours avant le départ, 5% du montant total du voyage TTC (hors assurance, frais de dossier, aérien), avec un minimum de 100 € par personne.

De 60 à 31 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage (hors assurance, frais de dossier, aérien)

De 30 jours à 15 jours : 50 % du montant total du voyage (hors assurance, frais de dossier, aérien)

De 14 à 8 jours : 75 % du montant total du voyage (hors assurance, frais de dossier, aérien)

7 Jours et moins avant le départ : 100% du montant total du voyage TTC (hors assurance, frais de dossier, aérien)

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Ecotourisme pour Tous et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

### *Conditions particulières de réservation et d'annulation du prestataire*

Chaque prestataire peut avoir ses conditions propres de réservation et d'annulation. Si celles-ci se trouvent être différentes de celles d'Ecotourisme pour tous, cela sera notifié sur la page de présentation du voyage. Le client pourra y trouver les conditions particulières du prestataire. En validant le devis, le client accepte de facto les conditions particulières au prestataire et ne pourra prétendre bénéficier des conditions générales de réservation et d'annulation d'Ecotourisme pour tous.

### *Vols internationaux*

Les vols internationaux et domestiques ne sont jamais remboursés par les compagnies

aériennes. Dès l'émission de ces billets et quelle que soit la date d'annulation, il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet. Il est donc fortement conseillé de souscrire à une assurance annulation soit de votre fait, ou en passant par *Ecotourisme pour tous*, afin de vous prémunir de ce risque.

### *Annulation d'un ou plusieurs voyageurs*

Pour tout voyage, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs voyageurs à un voyage maintenu pour les autres voyageurs, le prix du voyage pour les personnes qui maintiennent leur inscription sera réévalué en fonction du nombre de ces derniers. Tout refus, de la part, du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application de l'article 8 concernant les annulations.

### *Modifications sur place à la demande du client*

Toute modification du séjour sur place (prolongation, retour différé, modification d'hôtel...) à la demande du client, sera soumise à l'accord préalable du prestataire. Toute modification se fera sous réserve de disponibilités (hôtelière et/ou aérienne et/ou des transféristes) et du paiement des frais afférents par le client (paiement du prix du transfert, des nuitées complémentaires, d'un nouveau vol...), étant entendu que ces frais pourront, dans certains cas, être différents des prix figurant sur le site ou le catalogue du prestataire.

S'ajouteront à ces frais, des frais de gestion selon les modalités suivantes :

Modification à plus de 30 jours du départ : Frais de Dossier de 16 euros par commande

Modification de 30 à 15 jours du départ : Frais de dossier de 40 euros par commande

Modification de 14 à 8 jours du départ et Frais de dossier de 50 euros par commande

Modification à 7 jours du départ et moins : Frais de dossier de 70 euros par commande

### *Article 9 : modification ou annulation du fait du prestataire*

### *Modification du fait du prestataire avant le départ*

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant au prestataire au sens de l'article L. 211-13 du

Code du tourisme, contraint le prestataire à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le prestataire avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, le prestataire en informe le client au moins 15 jours avant la date de départ. Le prestataire propose alors au client une (des) solution(s) de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

### *Modification du fait du prestataire après le départ*

Si, après le départ, le prestataire se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, le prestataire fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

Si le prestataire ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, le prestataire devra assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre le prestataire et le client.

## *Annulation du fait du prestataire avant le départ*

Si le prestataire décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le prestataire en avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, le prestataire remboursera le client de l'intégralité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 15 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

## *Article 10 : durée du voyage*

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour.

Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

La prise de possession et la restitution de la chambre par le client se feront selon les usages de l'hôtellerie internationale et aucune réclamation ou demande de remboursement du client à cet égard ne sera prise en compte.

## *Article 11 : carnet de voyage – remise - convocation*

Après avoir soldé son dossier, le client recevra son carnet de voyage, par email, par une remise à l'agence ou par la poste. Le

client sera averti de toutes les modifications par un mail l'invitant à télécharger le document modifié. Il est important d'arriver à l'aéroport avec ces documents imprimés.

Le client est donc invité à consulter ses emails.

A défaut d'informations dans les 72 heures précédant le départ ou en cas de carnet de voyage incomplet, le client doit se manifester téléphoniquement ou par mail auprès du prestataire.

Il est demandé au client de se conformer aux horaires mentionnés dans le carnet de voyage et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) indiquée sur la convocation aéroport entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation de 100 %.

## *Article 12 : formalités administratives et sanitaires*

Les formalités administratives figurant dans les descriptifs ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Le prestataire fournit les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays.

Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, le prestataire peut, après l'inscription définitive du client, communiquer par téléphone ou par courrier les nouvelles informations.

## *Pièce d'identité et visa*

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage.

Pour voyager dans les pays de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en bon état et en cours de validité.

Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisants, d'une attestation d'assurance assistance, d'un

carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination.

Il est précisé que la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombe aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI en mauvais état ou périmés ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination.

Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

**Attention :** la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est faussement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, le prestataire recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

## *Mineurs*

Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif. Dans tous les cas les passeports et/ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Le livret de famille ne constitue pas une pièce d'identité permettant, à lui seul, de voyager et il ne peut pas se substituer au passeport ou à la CNI.

Afin d'éviter les blocages aux passages des frontières lorsque le mineur voyage sans ses parents ou avec un seul des deux parents, notamment pour le Maroc, la Turquie et la

Tunisie, il est recommandé d'être en possession de documents supplémentaires : copie du livret de famille ou de tout document prouvant la filiation et d'une lettre manuscrite du ou des parent(s) dont la ou les signatures devront être certifiées conformes par la Mairie du lieu d'habitation.

Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

### *Animaux*

Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

Important : Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un évènement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, le prestataire pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour. Le prestataire peut aussi être amenée à annuler le séjour du client.

### *Article 13 : obligation d'information a la charge du client*

Le client doit informer le prestataire, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité, le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.).

Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

### *Article 14 : assurances*

Attention : Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits/circuits...).

Il est conseillé au client de souscrire une assurance optionnelle couvrant notamment l'assistance/le rapatriement, les conséquences d'annulation.

Le prestataire pourra proposer ce type de prestation en sus de sa prestation de voyage.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

Ecotourisme pour tous vous propose différentes formules d'assurance pour votre voyage. Les éléments décrits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage que nous vous proposons de souscrire. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le site [www.ecotourisme-pourtous.com](http://www.ecotourisme-pourtous.com) ou sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement votre assureur afin de déclencher votre contrat d'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais d'inscriptions les frais de visa ne sont remboursables ni par Ecotourisme pour tous ni par l'assureur.

### *April Assurance Voyage*

Notre partenariat avec April Assurance Voyage, nous permet de vous proposer des formules très variées de la plus basique à la plus complète :

Une assurance annulation simple ;

Une assurance multirisque (annulation et sur place) ;

Une assurance sérénité (remboursement sans conditions avec franchise). Nous demander pour plus d'informations.

### *Article 15 : responsabilité*

En aucun cas, le prestataire ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des

prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité du prestataire ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. Le prestataire conseille de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou un post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité du prestataire ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. Le prestataire ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge du prestataire.

Conformément à l'article L.211-17 du Code du tourisme, le prestataire échappe à une responsabilité de plein droit pour toutes les opérations de réservation ou de vente n'entrant pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Notamment, l'agent de voyage n'est responsable vis-à-vis du client qu'en qualité de mandataire des transporteurs dont elle commercialise les billets. Aux termes des règles du mandat (article 1984 et suivants du Code civil), l'agence n'est responsable envers les tiers que de ses manquements à sa mission de mandataire. Le prestataire ne sera par conséquent pas responsable si la compagnie aérienne n'assure pas le transport mentionné sur le billet, pour quelque cause que ce soit : surréservation, annulation, retard, faillite, défaillance technique, erreur ou modification de

programmation ou d'aéroport d'arrivée ou de départ, litiges commerciaux avec des tiers.

Toute réclamation devra être formulée directement auprès du transporteur dont le nom est mentionné sur le billet. En tant que mandataire, le prestataire appliquera au client les prix fixés et appliqués par les transporteurs aériens au moment de la vente.

## Article 16 : transport aérien

### Identité du transporteur aérien

Pour ses voyages et séjours, le prestataire confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, charters ou low cost, contractuelles et de fait (partage de code par exemple). Le prestataire recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des textes applicables précités. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

### Bagages.

Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies ; le prestataire renseignera le client à ce sujet. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du client. En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

## Modifications / Annulation

Pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera aussitôt avisé via email ou par téléphone et doit à cet effet communiquer ses numéros de téléphone lors de l'inscription. Il est fortement recommandé au client de communiquer un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que le prestataire puisse être en mesure d'informer le client rapidement. En cas d'annulation du voyage,

séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés au client.

### Confirmation retour

Certaines compagnies aériennes imposent au client de confirmer son retour, au plus tard 72 h avant la date de retour prévue. Il est vivement recommandé de confirmer le retour sur place auprès du transporteur ou, le cas échéant, du correspondant du prestataire.

Billets "open" : en cas de retour sans date de réservation (billets ouverts ou "open"), le tarif pourra être réajusté en fonction de la période choisie et de la classe disponible. Les retours non utilisés ne sont pas remboursables et seront considérés comme des annulations.

### Vols spéciaux et charters

Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. En cas de perte ou de vol du billet ou du document en tenant lieu, des frais de réémission pourront être facturés au client. Le fait de ne pas reconfirmer sur un vol déterminé peut entraîner la perte du vol retour. Le client qui n'a pas occupé la place réservée sur un vol aller mais qui souhaite néanmoins occuper la place réservée sur le vol retour devra en avvertir le prestataire.

### Vols secs

Ecotourisme pour tous ne commercialise pas de vols secs.

### Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

### Passagers mineurs

Les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec

une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les clients sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

Le client qui n'a pas embarqué à la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier au prestataire. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers)

## Article 17 : cession du contrat de voyage

Lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer le prestataire 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.

La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement au prestataire par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol affrété (ou charter), aucun autre frais ne sera facturé au client au titre de la cession. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

## Article 18 : réclamations - conciliation

Les clients qui ont une réclamation à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès du prestataire à son siège social.

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels et non sur des griefs d'ordre subjectifs.

Les parties devront alors se soumettre à une tentative de conciliation et tenter de

trouver une solution amiable, dans un délai de 2 mois à compter de la réclamation du client. A l'issue de ce délai, le client pourra saisir toute juridiction compétente pour trancher le litige.

### *Article 19 : données personnelles*

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies au prestataire. A défaut de fourniture de ces informations par les clients, leurs demandes ne peuvent pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations seront communiquées aux partenaires du prestataire, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels peuvent être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, les données des clients pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales dans les conditions prévues par la loi. Ces données pourront également être transmises à des tiers, notamment dans le cadre d'une location ou d'un échange de fichiers à des fins de prospection commerciale, sauf opposition exprimée par le client lors de la réservation ou postérieurement par l'envoi d'un courrier à l'adresse ci-après. D'une manière générale, les clients disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression relativement à l'ensemble des données les concernant au siège social sis 16, rue Thiers – Bâtiment B- à ANGERS (49100).

### *Article 20 : vols et pertes*

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. Le prestataire n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels et plus généralement durant le voyage. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

### *Article 21 : location de voitures*

Pour toutes locations de voitures, les conditions du loueur de voitures s'appliquent sauf en ce qui concerne les modifications et annulations pour lesquelles l'article 8 ci-dessus s'appliquera.

Le prix de la location de voiture n'inclut pas les assurances complémentaires, les équipements optionnels, les frais de conducteur additionnel et jeune conducteur, le kilométrage supplémentaire lorsque celui-ci est limité.

Pour les locations de véhicule effectuées en France métropolitaine, le loueur de voitures prélève des frais supplémentaires en cas d'utilisation du véhicule en Corse.

Pour les locations de véhicules effectuées dans certains pays et notamment aux Etats-Unis, certains loueurs facturent automatiquement un plein d'essence à la restitution du véhicule.

En outre, certains loueurs facturent des frais supplémentaires en cas d'utilisation de pneus neige.

Vous avez l'obligation de rendre le véhicule dans l'agence de location de voiture choisie

lors de la commande. Dans le cas contraire, les loueurs peuvent facturer des frais supplémentaires dénommés « Frais d'abandon ».

Il est rappelé que, pour certaines locations de véhicules effectuées en France, certains loueurs ne permettent pas d'utiliser le véhicule loué en dehors du territoire français.

Sauf en cas de force majeure, le client qui annule sa réservation le jour de la prise en charge du véhicule se verra facturer 100 % du prix de la prestation.

Si le client annule sa réservation antérieurement au jour de prise en charge du véhicule, les frais d'annulation sont déterminés par les conditions particulières des loueurs.

### *Article 22 : preuve*

Il est expressément convenu que les informations communiquées par le client au prestataire ont force probante quant aux commandes. Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit.

### *Article 23 : droit applicable*

Tout contrat conclu entre le prestataire et le client est soumis au droit français.

### *Article 24 Assurance Responsabilité civile*

La société ECOTOURISME POUR TOUS a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HISCOX contrat HA RCP PO 0243120, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 1.500.000€.

## Conditions générales de ventes : extrait du code du tourisme

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R

211-11 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L 211-1 et L 211-2 du Code du tourisme.

### Article R211-3

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 R211-3-1

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 R211-4

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 R211-5

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 R211-6

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 R211-7*

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 R211-8*

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 R211-9*

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 R211-10*

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 R211-11*

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.