



CONDITIONS DE VENTE

Conditions générales de vente

Les CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE sont celles du 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. Elles doivent figurer au verso du bulletin d'inscription remis par l'agent de voyages.

Art. 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 répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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% 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 7e 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-dessous;
16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur;
17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie: dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus;
18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur;
19. L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins 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.

Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception: - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur: 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.

Art. 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 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.

Art. 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 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 particulières de vente

Les "**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**" fixées par notre agence en fonction du caractère spécifique de nos voyages sont précisées ci-dessous. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

1) INSCRIPTION : Le bulletin ci-contre doit être signé et accompagné d'un acompte de 30 %. Si l'inscription nous est parvenue par courrier, celle-ci n'est effective qu'à la réception de notre "confirmation d'inscription". Pour les inscriptions à moins de 30 j. avant le départ, la totalité du voyage doit être payée.

A moins de 15 jours avant le départ, seul le paiement par CB ou en espèces sera accepté.

Pour toutes les inscriptions, des frais de dossier de vous seront facturés par personne : (voir rubrique ci-dessous).

2) ASSURANCE : Les voyages Rives du Monde ne comportent aucune assurance incluse dans le prix affiché. Vous êtes donc libre de souscrire ou pas une assurance. Il y a deux types d'assurance : l'assurance « rapatriement » et l'assurance « annulation » à laquelle, très souvent est adjointe l'assurance « bagages ».

Il est extrêmement important d'avoir, au moins l'assur. « rapatriement ». Si vous payez par carte de crédit ... la CB ordinaire vous donne l'assur. « rapatriement, si vous avez la « gold » ou « premier », vous avez en plus « l'annulation ». Cependant, vous devez bien connaître les conditions souvent très restrictives. De plus, ces contrats ne sont valables que si le paiement intégral du voyage est fait en CB, ils sont le plus souvent nominatifs et ne couvriront pas les autres participants qui devront eux aussi régler avec leur propre carte de crédit. N'oubliez pas de vérifier auprès de votre banque.

Si vous vous contentez de ces assurances, merci de ne pas oublier de nous communiquer les coordonnées de l'assureur qui se cache derrière le contrat qu'a souscrit le banquier pour votre carte, et de faire de même auprès de votre accompagnateur sur place. En cas d'incident cela peut être vital.

Pour éviter ce genre de soucis, vous pouvez plus simplement souscrire auprès de nous, un des contrats que propose « l'Européenne d'assurances » :

Il y a 4 options

- Option 1 : l'annulation simple
- Option 2 : annulation + bagages + responsabilité civile + interruption de voyage + complémentaire assistance
- Option 3 : annulation + bagages + responsabilité civile + interruption de voyage + assistance rapatriement + frais de recherche
- Option 4 : plénitude : tout risques comprenant l'annulation tout sauf

Et des extensions...

-extension annulation « tout sauf » : extension retard d'avion

Ces contrats doivent être obligatoirement souscrits le jour de l'inscription. Aucune modification ne sera possible une fois souscrite l'assurance proposée par Rives du Monde. Le détail précis des conditions de fonctionnement de notre assurance vous est exposé dans le dépliant de notre compagnie d'assurance qui vous est remis lors de votre souscription au contrat. Celui-ci est disponible en pdf sur notre site, ainsi que le montant des primes correspondant à l'option choisie.

Attention : Si vous décidez de ne pas souscrire à ces assurances vous devez nous le spécifier par une décharge de responsabilité. (voir bulletin d'inscription)

3) FRAIS D'ANNULATION :

A/ Nous nous réservons le droit d'annuler un départ 21 jours avant la date prévue si le nombre de participants n'est pas atteint. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets province/Paris, nuits d'hôtel etc.). Nous pourrions être amenés à annuler des voyages à moins de 21 jours avant la date de départ pour des raisons de sécurité, événements sociaux, grèves, catastrophes naturelles. Aucune indemnité ne sera

versée à ce titre.

B/ Si vous annulez votre voyage, vous devez impérativement nous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de réception de celle-ci dans nos bureaux détermine les frais retenus, comme suit et par personne (sur le montant total du voyage) :

100 € plus de 30 jours avant le départ, 25% de 29 à 21 jours avant le départ, 50% de 20 à 8 jours avant le départ, 75% de 7 à 2 jours avant le départ, 100% moins de 2 jours avant le départ.

Le montant de l'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription et les taxes aériennes ne sont pas remboursables.

Pour tout billet émis à l'avance, à la demande du client ou en raison de la politique des compagnies aériennes devenue très draconienne et dans la mesure où cette condition vous a été spécifiée par écrit ou sur la facture, nous imposant d'émettre votre billet parfois au moment de la réservation, en cas d'annulation et quelle que soit sa date, il vous sera facturé des frais d'annulation équivalents à 100% du prix du billet.

Cette procédure s'applique également en cas de réservation particulière de vol ainsi que pour tout voyage sur vol affrété sur lesquels Rives du monde a souscrit des engagements. Des frais égaux à 100% du prix du billet vous seront facturés.

Si vous avez souscrit une assurance annulation, la facture de votre voyage doit au préalable être soldée auprès de Rives du Monde.

À réception de votre règlement, nous vous remettons les pièces justificatives nécessaires à la présentation de votre dossier de demande de remboursement auprès de votre compagnie d'assurance.

NB : CONDITIONS PARTICULIÈRES CONCERNANT LES LOCATIONS DE BATEAU :

Les frais retenus sont de 50% de 42 à 32 jours du départ et 100% de 32 jours jusqu'au départ à réception de votre lettre recommandée avec accusé de réception.

4) FORMALITES ADMINISTRATIVES & SANITAIRES : Vous devez être en règle avec les exigences des formalités de police, douane et santé pour votre voyage. Nous vous conseillons de vérifier vous-mêmes auprès des autorités du pays visité et de transit la liste des documents dont vous aurez besoin. Nous ne pouvons être tenus responsables pour non octroi de visa par le consulat ou l'ambassade du pays. Les informations figurant dans la brochure ne sont données qu'à titre indicatif et ne concernent que les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer des formalités auprès des autorités compétentes.

NB : à défaut d'être en règle avec les formalités de police, de douane et de santé du pays concerné le jour du départ, ou perte du billet, papiers d'identité, impossibilité de les présenter, ou leur non-conformité, vous perdez la totalité du prix du voyage.

5) MODIFICATIONS Elles peuvent être de plusieurs ordres :

A/ Avant le départ :

- 1) l'itinéraire peut être modifié en cas de problèmes de sécurité, de changement de la réglementation locale ou de la non acceptation d'autorisations.
- 2) La date de départ peut également être modifiée dans la limite de 24 h et pour quelque motif que ce soit, sans entraîner une annulation de votre part.
- 3) Le plan de vol peut être modifié en fonction des disponibilités aériennes.

B/ Pendant le voyage :

- 1/ Rives du Monde se réserve le droit de modifier l'itinéraire en cas de problèmes touchant à la sécurité (climat, troubles, émeutes, guerres, ...) sur place, résultant des faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger au voyage.
- 2/ Rives du monde peut modifier l'itinéraire à cause des horaires d'avions non prévisibles ou en retard (intempéries, raisons de sécurité etc.) Dans ce cas, nos équipes décident des modifications à prévoir (changement de modes de transport, étapes, etc.).
- 3/ Rives du Monde peut être contraint d'annuler des prestations sur place, notamment en raison de circonstances ayant un caractère de force majeure ou pour des raisons de sécurité des clients ou par décision des autorités administratives. Notre responsabilité ne saurait être engagée à ce titre et aucune indemnité ne sera versée.

6) VOLS : Le transporteur et ses clients sont liés par la convention de Montréal, qui régit leurs rapports. Les conditions du contrat de transport sont reproduites sur les billets d'avion des compagnie régulières, mais rarement sur les vols chartes.

La compagnie aérienne se désengage pour les correspondances, les heures, les escales et les modifications qui peuvent intervenir. Par conséquent, nous aussi, nous nous soumettons à ces règles et déclinons toute responsabilité en ce qui concerne :

A/ Les retards au départ ou au retour des avions. Les réclamations seront portées à la connaissance du transporteur. Si vous organisez seuls votre pré-acheminement vers Paris, nous vous conseillons d'acheter des billets modifiables ou remboursables, certes un peu plus chers mais aux conditions plus souples.

Les frais occasionnés (taxi, hôtel, restaurants, transports...) à cause des retards et le temps perdu si les avions tombent en panne ou si un transit fonctionne mal pour quelque cause que ce soit sont à votre charge.

B/ Les changements fortuits d'aéroport à l'aller et au retour.

C/ Les horaires peu confortables qui finissent par "grignoter" une bonne demi-journée par rapport au contrat initial. Nous n'accédons à aucun remboursement de frais engagés suite aux horaires peu confortables des vols, ou bien la modification de ceux-ci.

Les prix de nos voyages sont faits en fonction des tarifs qui nous sont communiqués par les transporteurs, sur la base des classes de réservation les moins chères. Au-delà des disponibilités dans ces classes, pour les inscriptions tardives et afin de vous assurer un vol, nous pourrions être amenés à vous demander un supplément aérien.

Vous devez également savoir que pour les vols affrétés (charters), le transporteur peut différer l'heure de décollage 24 h avant ou après l'horaire prévu du départ, et ce avec un préavis de 2 jours. Nous ne pouvons en être tenus responsables et aucune indemnisation ne sera versée à ce titre

7 / RÉSERVATIONS PARTICULIÈRES : Si vous désirez partir plus tôt ou rentrer plus tard, partir d'un autre aéroport que celui indiqué... cela est possible, mais implique 3 choses :

1/ Le prix du billet sera réajusté en plus ou en moins

2/ La facturation de ce service sur la base de 30 € en sus du prix billet pour chaque modification (par exemple un groupe de 6 avec 6 vols différents...= 6 fois 30 €

3/ La facturation du prix de l'envoi du titre de transport par Chronopost (obligatoire si départ de province) : soit 18 €.

8) LITIGES : Tout litige sera du ressort des juridictions de Paris.

9) RECLAMATIONS : Toute réclamation devra être faite par lettre recommandée dans les **15 jours** qui suivent la date du retour. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée.

10) RISQUES : Etant donné le caractère particulier de nos voyages, nous nous réservons le droit d'expulser un participant dont le comportement mettrait en danger la sécurité ou le bien-être du groupe. De même, Rives du Monde se réserve le droit de modifier les itinéraires, transports, hébergements sur place si la sécurité des participants l'impose.

11) BAGAGES : Les clients sont responsables, pendant toute la durée de leur séjour, de la garde et surveillance de leurs affaires personnelles. Les équipes sur place ne sont pas chargées de le faire pour vous. Les bagages que vous confiez à la compagnie aérienne pendant le transport sont sous sa responsabilité.

Tout litige en résultant sera traité directement auprès de la compagnie, Rives du Monde ne pouvant être tenu pour responsable.

Respectez les consignes sur votre convocation concernant le poids maximum de bagages

accepté par le transporteur !

12) PRIX : Les tarifs applicables sont ceux publiés sur le site internet Rives-du-monde.com au moment de votre inscription.

Les prix affichés sont basés sur le nombre de participants figurant sur chaque descriptif de voyage. Afin de garantir un maximum de départs, nous pourrions être amenés à appliquer un supplément "petit groupe". Ce supplément figure sur le site sur la fiche descriptive des voyages. C'est donc une éventualité que vous acceptez irrévocablement au moment de votre inscription. Soyez rassurés, 85% de nos voyages ne sont pas concernés par ces suppléments. Le prix du supplément vous est facturé à 30 jours avant le départ, mais ne sera encaissé que 8 jours avant le départ, car nous espérons jusqu'au dernier moment de nouvelles inscriptions.

Conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, les prix affichés en brochure peuvent varier à cause de 3 raisons, sans possibilité d'annulation de votre part, sinon le refus de payer sera considéré comme annulation entraînant l'application des frais d'annulations annoncés ci dessous.

A) Coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Rives du monde vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire subi.

B) Redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports. Rives du monde vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire qu'il subit.

C) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Les prix de nos voyages ont été calculés sur la base de 1 \$ = 0,8 €. Le prix pourra être révisé en cas de variation du cours du dollar US. La part réévaluable est égale à 100% du prix, hors vols internationaux.

13) PHOTOS :

Photos et illustrations figurant dans notre brochure ne sont pas contractuelles.

14 : TAILLE DES GROUPES :

Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 12 à 15 personnes. Néanmoins le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de voyage seront identiques.

15) DUREE DES VOYAGES :

Nous ne connaissons pas les horaires exacts des vols au moment de la création des pages internet. La date du départ (même tard le soir) et/ou la date de retour (tôt le matin), font partie intégrale de la durée du séjour, et sont comptés en jours entiers. Les frais engagés pour rejoindre l'aéroport ou votre domicile à cause de ces horaires matinaux ou tardifs sont à votre charge.

16) LES FRAIS D'INSCRIPTION : Au prix du voyage, et au frais non compris (visa, taxe aéroport, assur. rapatriement & annulation...) nous vous facturerons en plus des frais d'inscription à 15 € par personne.