

Conditions générales de vente

Extrait 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 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

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 répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article 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 taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10) Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11) Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12) Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13) La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

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 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.

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 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 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 Terra Nobilis

Sauf mentions contraires, les conditions particulières de vente Terra Nobilis s'appliquent à tous nos voyages. Elles peuvent être complétées ou corrigées par d'éventuelles conditions spécifiques à un circuit ou un séjour qui seront alors mentionnées dans nos programmes. Sauf mention contraire, les caractéristiques, les conditions particulières et le prix du voyage indiqués dans le catalogue, la brochure et/ou la proposition commerciale, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. Toute inscription à un voyage implique la connaissance et l'acceptation des conditions particulières de vente développées dans cette page.

Inscription et paiement :

A plus de 35 jours de la date du départ, Terra Nobilis ne considère une inscription comme définitive qu'à réception d'un bulletin d'inscription daté et signé accompagné d'un acompte de 30 % du montant total du voyage. Une réservation effectuée par téléphone ne sera effective que dès réception du bulletin d'inscription accompagné de l'acompte.

La facture est adressée au client dans les 10 jours qui suivent l'inscription. Le solde du voyage devra nous parvenir au moins 35 jours avant le départ, sans rappel de notre part. Dans le cas où celui-ci ne nous parviendrait pas en temps voulu, nous considérerions l'inscription comme annulée aux conditions ordinaires d'annulation. Pour les inscriptions à moins de 35 jours, le règlement intégral des prestations sera exigé.

Important : Terra Nobilis n'accuse pas réception des paiements.

Conditions et frais d'annulation :

Toute annulation de votre part devra nous être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception dans les plus brefs délais : c'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Les frais d'annulation retenus sur les versements effectués sont calculés suivant le nombre de jours restant entre la date d'annulation et la date de départ et en pourcentage sur le prix total du voyage comme suit :

- au-delà de 45 jours avant le départ : 45 € de frais de dossier
- entre 45 et 31 jours : 15 % du prix total du voyage avec un minimum de 80 € par personne
- entre 30 et 21 jours : 35 % du prix total du voyage
- entre 20 et 14 jours : 50 % du prix total du voyage
- entre 13 et 5 jours : 75 % du prix total du voyage
- moins de 5 jours : 100 % du prix total du voyage

Certaines prestations comprises dans nos voyages tels que des billets de spectacles musicaux, de théâtre ou d'expositions ne seront pas remboursées après le paiement de l'acompte. La fiche pratique du voyage envoyée sur demande en portera la mention.

Lorsque deux personnes sont inscrites ensemble dans une chambre double et que l'une d'entre elle annule son voyage, la personne restante doit s'acquitter du supplément chambre individuelle.

Les frais de visa et d'assurance engagés ne sont pas remboursables.

L'assurance annulation, si elle a été souscrite, peut couvrir ces frais.

Conditions de réalisation :

Nombre de participants – Les tarifs de nos voyages sont calculés à une date précise suivant des conditions économiques en vigueur et sur la base d'un nombre minimum de personnes. En cas de participation insuffisante nous serons dans l'obligation d'annuler le voyage. Les participants auront alors le choix de se reporter sans frais sur un autre voyage ou de se faire rembourser les sommes versées sans autre indemnité. Nous pourrions aussi choisir de maintenir le voyage moyennant un supplément mentionné dans le catalogue et/ou les brochures détaillées.

Modifications éventuelles des programmes – La réalisation technique d'un voyage exige l'existence de contrats passés longtemps à l'avance avec de nombreux prestataires. Il est donc impossible de garantir qu'aucun impondérable technique ne viendra modifier les données initiales d'un programme. Pour des modifications survenant avant le départ (changement de jour de vol ayant une répercussion sur la durée du programme, changement d'horaires imposé par une compagnie aérienne), le voyageur sera prévenu par courrier et pourra accepter ces changements sans possibilité de recourir contre eux ultérieurement ou bien demander un remboursement des sommes versées. Lorsque ces modifications ont lieu pendant le voyage, seules les prestations non fournies ou non remplacées seront remboursées. Le voyageur ne pourra prétendre à des dommages et intérêts ou indemnités.

Calcul et révision des prix :

Conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte :

- des variations du coût des transports, lié notamment au coût des carburants ;
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement ;
- de la variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Dans ce cas, la part ré-évaluable est égale à 100% du prix à l'exception du prix des vols internationaux. Le cours de références ayant servi au calcul des prix est indiqué dans la rubrique « information pratique » de la brochure concernée.

A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Il est exprimé en euros et ne pourra plus être modifié par aucune des parties sauf en fonction des deux points autorisés par la loi (variations du coût des transports et variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies).

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Terra Nobilis s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

Le détail des forfaits :

Nos prix comprennent : sauf mention contraire, les transports aller-retour depuis Strasbourg, les transferts et transports durant le circuit selon indication, les visites mentionnées au programme, l'accompagnement culturel d'un conférencier et si nécessaire de guides locaux, le logement en catégorie notifiée dans le programme et les repas mentionnés dans le programme, les taxes locales et services, l'obtention des visas si nécessaire pour les ressortissants français, l'assurance assistance-rapatriement et les frais de dossier et d'inscription. Pour les autres nationalités, nous remboursons la somme équivalente à l'obtention d'un visa pour les ressortissants français.

Nos prix ne comprennent pas : sauf mention contraire les dépenses personnelles, les repas non mentionnés au programme, les taxes d'aéroport, les excursions ou spectacles mentionnés « facultatif », les pourboires d'usage aux guides et chauffeur et les assurances annulation-bagages.

Chambre individuelle - Il vous est possible de demander une chambre individuelle mais cette prestation entraîne un supplément de prix. Il est important de savoir que ces chambres pour personne seule sont généralement assez petites et moins confortables que les chambres pour deux personnes. Ce choix devra être formulé dès votre inscription.

Cette option n'est pas obligatoire pour les personnes voyageant seules mais l'inscription d'une personne seule peut parfois entraîner l'attribution d'une chambre individuelle et justifier la facturation d'un supplément chambre individuelle.

Assurances - Nos forfaits, sauf mention contraire, incluent une assurance assistance-rapatriement. Lors de votre inscription, Terra Nobilis vous proposera de souscrire une assurance annulation-voyage et bagage, non incluse dans nos forfaits. Les détails des contrats pourront vous être communiqués sur simple demande. En cas de souscription, un contrat vous sera automatiquement adressé avec la confirmation de votre inscription.

Responsabilité :

Conformément à l'article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, Terra Nobilis ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...) ou non conformément aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douane ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100% du montant total du voyage.

Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tel que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Terra Nobilis, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards de La Poste pour la transmissions de divers documents et/ou billets), pannes, perte ou vol de bagages et autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origines les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraires qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.

Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.

Terra Nobilis se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Transports aériens, premier et dernier jour :

Les horaires des vols, ainsi que les types d'appareils, ne sont donnés qu'à titre indicatif car ils peuvent être modifiés. Ils ne sont donc pas un élément contractuel du billet et n'engagent pas la responsabilité des compagnies aériennes conformément à la convention internationale de Varsovie. Par ailleurs, au moment où nous éditons notre catalogue, les compagnies aériennes ne sont pas en mesure de nous fournir les horaires définitifs qui peuvent ainsi varier considérablement. Le premier et le dernier jour de voyage ne peuvent donc, souvent, être consacrés à des visites. En aucun cas, les frais liés à un départ matinal ou à un retour tardif ne pourront être pris en charge par Terra Nobilis ni justifier une éventuelle annulation. Des changements d'horaires aériens peuvent entraîner une légère modification de la durée du voyage qui ne donnera pas lieu à dédommagement si Terra Nobilis peut respecter le programme et les visites initialement prévus.

Formalités et bagages :

Le voyageur doit être en possession de papiers d'identité en cours de validité, visas et autres documents exigés par les autorités du ou des différents pays traversés durant le voyage. Terra Nobilis ne pourra supporter les frais supplémentaires résultant de l'incapacité d'un voyageur à fournir les documents requis aux autorités compétentes.

Pour les voyages en avion, le poids des bagages est limité à 20 kg. Un supplément bagage pourra être demandé au voyageur dont les bagages excéderaient cette franchise de poids.

Les bagages sont transportés aux risques et périls des voyageurs pendant la durée du voyage.

Terra Nobilis

SARL au capital de 37 000 €

**Assurance RC GAN Eurocourtage IARD – 4/6, avenue d'Alsace
92033 LA DEFENSE CEDEX - contrat n° 86 382 208**

Licence n° LI 067.06.0002

**Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du
Tourisme – 15, avenue Carnot – 75017 PARIS**

RCS Strasbourg : TI 488 399 098 – code APE 633 Z