

# CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

## 1. INSCRIPTION ET PAIEMENT

### 1.1 - Inscription

Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée, lorsqu'elle est réalisée à plus de 35 jours de la date du départ, à l'encaissement, par Comptoir des Voyages, d'un acompte de 35 % du montant total des prestations (rubrique du bulletin d'inscription), ou d'un autre montant précisé dans l'offre de voyages de Comptoir des Voyages et/ou votre devis pour des voyages répondant à des contraintes tarifaires spécifiques (l'Acompte) et à réception, par Comptoir des Voyages, du bulletin d'inscription rempli et signé par le client ou à la validation sur le site Internet du bulletin d'inscription.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

L'inscription entraîne le versement de frais d'inscription s'élevant à 15 € par personne.

• Pour toute réservation, moins de 5 jours avant le départ, des «frais d'urgence» d'un montant de 50 € par personne seront facturés.

• La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé concernant un circuit est possible si la réservation en est faite au moment de l'inscription. En dehors du prix des prestations complémentaires, des frais de 50 € par personne seront facturés.

• L'achat de prestations terrestres et/ou de vols intérieurs sans vols internationaux donnera lieu à une facturation de 50 € par personne.

• *Comptoir des Voyages* peut vous proposer de réserver des hôtels non référencés dans les brochures et autres supports de son offre de voyages (site Internet, ...). Nous pouvons être amenés à vous facturer des frais de réservation appliqués pour ces prestations, compris entre 6 € et 80€ par personne, en complément du prix qui viendront s'ajouter au prix de la prestation hôtelière.

• Des compagnies aériennes nous imposent pour certains trajets d'émettre des billets électroniques (E-ticket). Si vous désirez néanmoins un billet papier, votre conseiller vous indiquera si cela est possible. Dans l'affirmative, *Comptoir des Voyages* répercutera les frais supplémentaires imposés par la compagnie aérienne et facturera des « frais d'impression billet papier » d'un montant de 30 € par personne.

• Tout paiement intervenant à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué qu'en espèces ou par carte bancaire.

• Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription et à l'encaissement de l'Acompte ou de toute autre somme réglée par le client à la signature /validation du bulletin d'inscription.

### 1.2 - Paiement

La facture de l'acompte est adressée au client dès que possible et au plus tard dans les 15 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 35 jours avant la date de départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 4 ci-après.

## 2. INFORMATIONS VOYAGE

### 2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie de territoire) en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage. Pour tout voyage à destination ou devant transiter par les Etats-Unis d'Amérique, nous vous invitons à vérifier que vos passeports et situation personnelle vous permettent d'entrer aux Etats-Unis d'Amérique. *Comptoir des Voyages* délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Lorsque les formalités administratives à accomplir en vue de l'entrée dans un ou plusieurs pays du voyage nécessitent d'obtenir un visa ou tout autres types d'autorisation, *Comptoir des Voyages* en informe les ressortissants de nationalité française. Il appartient au client ressortissant de nationalité française, d'accomplir les formalités en vue de l'obtention du ou des visas ou autres autorisations auprès des autorités compétentes et à ses frais.

Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner avant d'entreprendre un voyage sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment, auprès des ambassades ou consulats compétents.

Il appartient au client de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis et en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les

informations fournies par *Comptoir des Voyages*. *Comptoir des Voyages* ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

2.2 - Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des Affaires Étrangères *Comptoir des Voyages* vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr), rubrique « Le Français et l'étranger », ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (cellule de veille du ministère des affaires étrangères). Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de votre conseiller. *Comptoir des Voyages* attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

## 3. MODIFICATIONS DEMANDÉES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par personne. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client suivie d'une réinscription. Il pourra en conséquence être perçu les frais d'annulation visés à l'article 4.

## 4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer *Comptoir des Voyages*, dès la survenance du fait générateur, par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) : c'est la date d'envoi de la LRAR qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement. En outre, il est rappelé que les primes d'assurance, les frais d'inscription ou d'émission restent acquis à *Comptoir des Voyages*.

### 4.1 Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (art. 4.3) :

• A plus de 60 jours avant la date de départ : 5 % du montant total du voyage, avec un minimum de 80 € par personne. Ces frais ne sont pas remboursables des assurances que nous vous proposons.

• de 60 à 31 jours avant la date de départ : 15 % du montant total des prestations avec un minimum de 200 € par personne (hors voyage sans aérien).

• de 30 à 21 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.

• de 20 à 14 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.

• de 13 à 5 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.

• moins de 5 jours avant la date de départ : 100 % du montant total des prestations.

• En cas d'annulation, *Comptoir des Voyages* demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets de passage aérien émis et remis à chaque client.

### 4.2 Barème des frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (art. 4.3) :

• Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier (BI) annule(nt) leur participation à un voyage, outre l'application des cas particuliers ci-dessous, le barème de frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le voyageur qui annule, sur le prix des prestations nominatives (billets de transport) et non consommées du voyage à la date de l'annulation, à l'exclusion des prestations pouvant être partagées entre plusieurs voyageurs (prestations d'hébergement, location de véhicule...).

En conséquence, la fraction du voyage remboursable par *Comptoir des Voyages*, au titre d'une annulation partielle, ne portera que sur des prestations individualisées et non consommées.

• Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par *Comptoir des Voyages* pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

### 4.3. Cas particuliers:

• 100 % de frais d'annulation dès l'inscription sur les croisières ou certains hôtels exceptionnels, en particulier pour tous les hébergements exclusifs du groupe de *Comptoir des Voyages* (bateaux sur le Nil : Steam Ship Sudan et la Flâneuse du Nil, les Camps Nomades au Maroc et en Mauritanie, les riads à Marrakech : Villa Nomade et Riad Aladdin, et la pousada Villa Bahia au Brésil).

• Si la date de départ se situe pendant la période de vacances scolaires françaises (toutes zones), les billets seront immédiatement émis, la totalité du montant des vols perçue et il sera fait application de 100 % de frais, en cas d'annulation.

• *Comptoir des Voyages* peut proposer au client des produits dont le caractère est exceptionnel soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner la modification du barème des frais d'annulation. En pareil cas, les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur le document d'information préalable relatif au voyage. Les autres dispositions des présentes continueront de s'appliquer.

• Les billets émis sur des vols affrétés, sur des compagnies charter ou low cost, en application de l'article 5.1 ci-après, et à certains tarifs publics de compagnies aériennes régulières et/ou certains tarifs promotionnels négociés entraînent la facturation de 100 % de frais en cas d'annulation.

• Compte tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre les billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. 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.

• En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez *Comptoir des Voyages* 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.

## 5. TRANSPORT AÉRIEN

### 5.1 – Compagnies aériennes

*Comptoir des Voyages* vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, *Comptoir des Voyages* s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. *Comptoir des Voyages* s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut-être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm) ou demandée à votre conseiller chez *Comptoir des Voyages*.

### 5.2 - Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont reproduites sur la souche des billets ou consultables auprès de la compagnie aérienne (site Internet) pour les billets électroniques. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à *Comptoir des Voyages*, retards ou annulations ou grèves extérieures à *Comptoir des Voyages*, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 5 ci-dessus. *Comptoir des Voyages* ne rembourse pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (*surbooking*) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (*surbooking*) ou annulation de vols

(ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de *Comptoir des Voyages* pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

### 5.3 - Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul votre transport (pré et post acheminement) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter de titres de transport modifiables et remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports raisonnables. *Comptoir des Voyages* n'assurera pas les frais de transport et/ou transferts extérieurs au voyage souscrit chez *Comptoir des Voyages*.

### **6. ASSURANCES**

Les éléments reproduits ci-dessous sont des extraits des contrats d'assurance voyage dont le détail précis vous sera remis lors de l'inscription. Ceux-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents. Ces contrats sont également disponibles sur notre site [www.comptoir.fr](http://www.comptoir.fr), rubrique Mieux nous connaître, onglet CGV et Assurances.

#### 6.1 - Convention assistance rapatriement de base uniquement pour circuit accompagné

*Comptoir des Voyages* a souscrit pour vous un contrat d'assistance frais médicaux (jusqu'à 4573€) et assurance bagages (1524€). Cette garantie est incluse dans le prix de nos circuits accompagnés. Toutefois, si vous souhaitez ne pas en bénéficier malgré nos recommandations, nous déduisons 10€ du montant total des prestations de votre voyage.

#### 6.2 - Convention Assistance Plus pour voyage en individuel

Nous vous proposons un contrat d'assistance étendue au prix de 1,5 % du montant total du voyage (rubrique du bulletin d'inscription) et plafonné à 45 € par personne. Il vous permet de bénéficier notamment des garanties suivantes : rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger : 30500€ (pour les USA, le Canada, l'Asie et l'Australie, le remboursement des frais médicaux s'élève à 152449€), remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour (jusqu'à 6098€), assurance bagages : 1524€ , dédommagement en cas de retard aérien.

#### 6.3 - Convention Complémentaire Carte Bancaire pour voyage en individuel ou circuit

Nous vous proposons une assurance complémentaire à votre carte bancaire (cartes bancaires Visa Premier, cartes bancaires Gold), annulation-assistance-bagages au prix de 1,8 % du montant du voyage (rubrique du bulletin d'inscription). Elle vous permet de bénéficier des garanties suivantes : annulation, remboursement des frais médicaux à l'étranger : 30500 € (pour les USA, le Canada, l'Asie et l'Australie, le remboursement des frais médicaux s'élève à 152449€), assurance bagages : 1524€ et dédommagement en cas de retard aérien. Cette assurance ne peut être souscrite qu'en complément des garanties de votre carte Visa Premier ou MasterCard Gold, et sous réserve que celle-ci vous couvre pour les garanties assistance-rapatriement et annulation.

#### 6.4 - Convention annulation pour voyage en individuel ou circuit

L'assurance annulation n'est pas incluse dans le prix de nos voyages. Elle n'est pas obligatoire mais nous vous la recommandons vivement. Elle doit être contractée en même temps que l'inscription et son coût s'élève à 2,8 % du montant total du voyage. Sa franchise est de 30 €. Elle n'est valable que pour une annulation intervenant avant la date du départ et pour une liste limitative d'événements. En cas d'annulation, vous devez sous 5 jours informer *Comptoir des Voyages* par courrier recommandé avec accusé de réception ainsi que la compagnie d'assurance. Vous recevrez de la compagnie d'assurance, sous 8 jours, un dossier à constituer et à lui retourner directement.

#### 6.5 - Convention Tranquillité pour voyage en individuel ou circuit

Afin de partir en toute sérénité, nous avons créé un contrat « Tranquillité », au tarif avantageux de 3,8 % du montant total du voyage, soit une économie de 0,50 % par rapport au cumul Annulation et Assistance Plus. Celui-ci reprend l'ensemble des garanties des conventions Assistance Plus et Annulation mentionnées ci-dessus, avec notamment les extensions suivantes : voyage de compensation d'un montant équivalent offert en cas de rapatriement dans la première moitié de votre voyage, prise en charge de vos frais d'hébergement en cas de retour anticipé si votre domicile n'est pas habitable à votre retour, aide ménagère pendant la durée de votre immobilisation en cas de rapatriement.

### **7. RECONFIRMATION**

Les passagers individuels doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne, au plus tard 3 jours avant la date de retour, faute de quoi leur réservation ne serait pas maintenue. Dans le cadre d'un circuit accompagné, ces formalités sont assurées par le guide-accompagnateur.

### **8. MINEURS**

Les demandes d'inscription concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ». Les mineurs qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (CNI, passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire métropolitain français, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un de leurs parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

### **9. CIRCUITS : NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS**

#### 9.1 - Supplément « petit groupe »

Sur certains circuits, lorsque le nombre minimum de participants n'est pas atteint, et afin de garantir le plus possible de départs, nous pouvons être amenés à facturer le supplément « petit groupe » mentionné dans le descriptif du circuit, au plus tard 22 jours avant le départ. Ce supplément vous sera remboursé si suffisamment d'inscriptions viennent compléter le groupe.

#### 9.2 - Annulation pour nombre insuffisant de participants

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans le descriptif de chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 22 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

### **10. TARIFS**

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

- de variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants,
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

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 prévus légalement : (1) variations du coût des transports liées notamment au coût des carburants ou (2) de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement. En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, *Comptoir des Voyages* s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même numéro de dossier (qui n'est pas un circuit), le prix par client est différent selon le nombre de personnes inscrites sur le dossier. En conséquence, en cas d'annulation d'un ou de plusieurs clients, le prix des prestations pour les clients restant inscrits pourra lui-même être différent du prix initial. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 4 ci-dessus.

### **11. PRESTATIONS TERRESTRES**

#### 11.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées sur place sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux; les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux prestataires et fournisseurs locaux et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de *Comptoir des Voyages*. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

#### 11.2 Précisions sur les circuits accompagnés

##### 11.2.1 Chambre individuelle

Sur les « circuits accompagnés », le client s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera néanmoins facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription. Toutefois, si nous trouvons une personne

susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément au moment du règlement du solde.

#### 11.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'une personne dans le cas où le dernier participant s'inscrit avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront donc identiques.

### **12. RESPONSABILITÉ**

Conformément à l'article L. 211-17 du Code du Tourisme, *Comptoir des Voyages* 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, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes 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 tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à *Comptoir des Voyages*, incidents techniques extérieurs à *Comptoir des Voyages*, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des billets), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire 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. *Comptoir des Voyages* se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### **13. RÉCLAMATIONS**

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée à *Comptoir des Voyages* - 344, rue Saint-Jacques, 75005 Paris, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

### **14. INFORMATIONS PERSONNELLES**

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et libertés »). Ces données sont destinées à *Comptoir des Voyages*, mais elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à *Comptoir des Voyages / Service Clients* - 344, rue Saint-Jacques, 75005 Paris, [serviceclients@comptoir.fr](mailto:serviceclients@comptoir.fr).

### **COMPTOIR DES VOYAGES**

344, rue Saint-Jacques - 75005 Paris  
Tél : 0892 239 339 (0,34 € TTC/min) - Fax : 01 53 10 21 71  
Succursales : 5 rue Fustel de Coulanges et 2, 6 & 8 rue Saint-Victor (75005 Paris) ainsi que 75 rue de Richelieu (75002 Paris, voyages de la marque Déserts)

S.A. au capital social de 333.240 €  
Licence d'Etat n° 075960144  
RCS Paris 341 006 310 - Siret 341 006 310 00054

Garantie financière :  
APS (Association Professionnelle de Solidarité) :  
15, avenue Camot - 75017 Paris  
Responsabilité Civile et Professionnelle :  
GAN Eurocourtage n° 86.342.741

Conditions particulières de vente mises à jour le 12/03/2008.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction littérale des articles R. 211-5 à R.211-13 du Code du Tourisme conformément à l'article R 211-14 du Code du Tourisme.

Art. R. 211-5 Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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.

Art. R. 211-6 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 ;
- 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 R. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R.211-13.
- 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.
- 14° 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.

Art. R 211-7 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.

R.211-8 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 R.211-10 ;
- 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 7° de l'article R. 211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 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.
- 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 14° de l'article R.211-6.

Art. R.211-9 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. R.211-10 Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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. R.211-11 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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, 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 ;

àvenant 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. R. 211-12 Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, 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. R. 211-13 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 14° de l'article R.211-6.

## COMPTOIR DES VOYAGES

344, rue Saint-Jacques – 75005 Paris  
Tél : 0892 239 339 (0,34 € TTC/min) - Fax : 01 53 10 21 71  
Succursales : 5 rue Fustel de Coulanges et 2, 6 & 8 rue Saint-Victor (75005 Paris) ainsi que 75 rue de Richelieu (75002 Paris, voyages de la marque Déserts)

S.A. au capital social de 333.240 €  
Licence d'Etat n° 075960144  
RCS Paris 341 006 310 - Siret 341 006 310 00054

Garantie financière :  
APS (Association Professionnelle de Solidarité) :  
15, avenue Camot - 75017 Paris  
Responsabilité Civile et Professionnelle :  
GAN Eurocourtage n° 86.342.741

Conditions générales de vente mises à jour le 30.06.2007