

Conditions générales de vente

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Caractères d'Amériques a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, un contrat d'assurance n° RCPAST 181 749 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R.211-3 :

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 R.211-3-1 :

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 R.211-4 :

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 R.211-5 :

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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :

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 R.211-7 :

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 R.211-8 :

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 R.211-9 :

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 R.211-10 :

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 R.211-11 :

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.

Conditions particulières de vente

Dossier IND*210 NEW YORK ENTRE AMIES du 26/05/2018 au 30/05/2018 - passagers BALAGUER Maryse -- RADION Irène -- AGUILERA Véronique -- TAGLIANTE Carine -- ROUCAIROL Sandrine -- IKNIEF Samia -- 6 personnes

1 RESERVATION

La réservation d'un circuit est considérée comme effective dès réception d'une confirmation écrite des deux parties. La preuve de votre réservation tient toutefois non dans l'encaissement de l'acompte, mais dans l'envoi de votre confirmation écrite. Elle implique l'adhésion aux conditions particulières ci-dessous.

Toutes mentions ajoutées à ce contrat, annulent celui-ci.

2 PRIX

Les prix sont nets HT, garantis en Euros et par personne. Ils ont été déterminés en fonction des données économiques connues au 00/00/0000. Ils sont calculés de manière forfaitaire en prenant en compte l'ensemble des prestations décrites ci-dessous. #TABLEAU_PRIX Révision des prix

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

Les prix ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

- Le coût du transport en vigueur le 18/05/2020 et restant sous réserve d'une hausse ou d'une baisse des carburants. Dans ce cas-là, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente, répercutant la hausse ou la baisse éventuelle en intégralité. Cette révision des prix ne pourra pas intervenir à moins de 20 jours du départ. Le client aura droit à un délai de 8 jours pour annuler sans frais si l'augmentation est supérieure à 10 % du prix du voyage.

- Le montant des taxes d'aéroport en vigueur le 18/05/2020 et restant sous réserve d'une hausse ou d'une baisse du taux de change et sous réserve d'une décision gouvernementale et ce, jusqu'au jour de l'émission.

- Un nombre de participants donné

3 ACOMPTE ET REGLEMENT DU SOLDE

Afin d'assurer les réservations, un acompte de 25 % du forfait est demandé par retour.

Le solde est dû 31 jours avant le départ selon la facture définitive ci-jointe. La fourniture de nos prestations est liée contractuellement au paiement intégral de cette facture à 31 jours avant le départ.

4 ANNULATION ET MODIFICATIONS (à l'initiative du client)

5 EXCEPTIONS : PRODUITS SPECIFIQUES

100 % de frais d'annulation, dès l'acceptation du dossier, sur certaines prestations particulières stipulées dans le devis (exemples : croisière, certains hébergements, permis spécifiques, événements tels que carnaval, festival, congrès, spectacles..., frais d'obtention de visa...) ou pour d'autres raisons qui occasionnent la modification du barème des frais d'annulation.

6 LISTE NOMINATIVE

La liste nominative doit nous parvenir dès la demande de cotation (pour demande aérien + terrestre) et à la confirmation si prestations terrestres seules. Celle-ci devra mentionner le nom et le prénom de chaque passager et la répartition des chambres. Tout changement devra être mentionné par écrit pour devenir effectif. Une annulation non déclarée ne pourra pas être indemnisée. Toute modification de noms/prénoms peut entraîner des pénalités (cf. £5-1-2).

7 SERVICES

Les prix mentionnés correspondent aux services indiqués pour chaque circuit. Caractères d'Amériques n'est pas responsable des services non fournis ou des modifications survenues en cas de force majeure (conditions météorologiques, sécurité, grèves, incidents, épidémies, attentats...). Néanmoins, Caractères d'Amériques s'efforcera dans ce cas de rechercher les solutions propres à surmonter les difficultés apparues. Si pour faire face à un cas de force majeure, Caractères d'Amériques était amené à modifier le circuit, les clients ne pourront prétendre comme seule indemnité, qu'au remboursement des services prévus initialement, et dont ils auraient été privés.

8 FORMALITES - POLICE

Pour les ressortissants Français :
Passport + validité / pages vierges successives
AVE / ESTA
Vaccins

Les informations ci-dessus sont communiquées selon les données disponibles à la date d'établissement du contrat.

Nous vous conseillons de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

et vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Mineurs :

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par au moins l'un de ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger :

https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do.

9 ASSURANCES

Nos contrats n'incluent pas d'assurances annulation, assistance, rapatriement, bagages. Nous sommes toutefois en mesure de vous proposer une assurance, en supplément.

10 RESPONSABILITE

Notre société est responsable de plein droit à l'égard du client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, notre société peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au client, soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Notre société déclare par ailleurs disposer d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, conforme aux prescriptions de la loi, contractée auprès de la compagnie HISCOX, contrat n° RCPAPST 181 749.

Garantie financière : APST 15, avenue Carnot - 75017 Paris - Immatriculation N°044100044.

11 CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

12 SERVICE APRES VENTE

Notre société ne saurait être considérée comme responsable lorsque les plaintes éventuelles seraient provoquées par des irrégularités dans le transport aérien. Le terme "irrégularité" couvre naturellement aussi bien l'annulation du vol ou le retard que les modifications d'itinéraire. En cas d'irrégularité constatée, une attestation de la compagnie aérienne doit être demandée à l'aéroport par le client, pour entamer une éventuelle procédure auprès de celle-ci.

Toute défaillance constatée par le client dans le déroulement du voyage doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative du client, d'une constatation sur place auprès de nos guides et/ou représentants locaux.

Toute réclamation doit nous être signalée par lettre recommandée avec avis de réception, dans les 15 jours suivants le retour de voyage. Conformément aux usages de la profession régissant les rapports entre tour-opérateur et le client, la réponse sera apportée également par écrit, par l'intermédiaire de l'agence.

Le non-respect de ce délai pourra nuire à la qualité du traitement de la réclamation.

En cas de réclamation, le client peut adresser un courrier à l'adresse suivante : Caractères d'Amériques 10 rue Gaëtan Rondeau 44200 NANTES (lettre RAR) ou par mail à info@caracteres-ameriques.com, accompagné de tout justificatif.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

La signature du présent contrat entraîne l'acceptation de toutes les conditions énoncées ci-dessus.

Ce contrat entre en vigueur dès réception d'un exemplaire signé et d'un chèque d'acompte.

Toutes mentions ajoutées à ce contrat, annulent celui-ci.

La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- *Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat*
- *Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.*

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante :

Caractères d'Amériques 10 rue Gaëtan Rondeau 44200 NANTES ou un courrier électronique à : info@caracteres-ameriques.com

Je soussigné (nom, prénom) _____, agissant tant pour moi-même que pour le compte des autres voyageurs inscrits, certifie (i) avoir pris connaissance - avant la conclusion du présent contrat - de l'offre répondant aux exigences de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme, des conditions particulières de vente de voyages et du formulaire standard d'information, (ii) avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux-voyageurs du site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> (plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé ») à consulter régulièrement jusqu'au départ, (iii) avoir pris connaissance de la brochure et/ou le devis et le programme de l'organisateur, ainsi que (iv) des conditions de garantie des assurances souscrites et (v) du document d'information m'invitant à vérifier que je ne suis pas déjà couvert pour les garanties éventuellement souscrites, et du formulaire d'information standard joint à ce document (vi).

Nantes, le 18/05/2020

Pour le client :

Date et signature

