

## Conditions générales

Articles 95 à 103 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.

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 contractuelles.

11° Les conditions d'annulations 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 pour-cent 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 les 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 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 de 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 de 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 du 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, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement son retour, la différence de prix.

- 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 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 PARTICULIERES

*Altipiani*, dont le siège social est 5 rue du Pr Santiaggi, 20250 CORTE, possède une habilitation tourisme n°HA 02B.2001-0006 par arrêté préfectoral du 31/12/01. La garantie financière est apportée par les MMA IARD 19&21 rue Chanzy 72 030 LE MANS Cedex 9 et l'assurance responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès des assurances Jalenques et Bellet (MMA) - 63 202 RIOM.

### 1. INSCRIPTION

L'inscription à l'un des séjours proposés par *Altipiani* implique l'acceptation des conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle en application de l'arrêté interministériel publié au Journal Officiel de la République française daté du 17 juin 1994. Elle implique également l'acceptation des conditions particulières ci-dessous. La signature du bulletin d'inscription sous-entend leur acceptation.

Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte dont le montant est indiqué sur le bulletin d'inscription, la réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas d'acceptation, le solde du prix du voyage devra nous parvenir au moins 30 jours avant le départ. Si l'inscription se fait à moins de 21 jours du départ, le prix total du voyage devra être réglé dès l'inscription. Si le solde du voyage n'est pas parvenu 21 jours avant le départ, *Altipiani* se réserve le droit d'annuler l'inscription sans indemnité.

### 2. MODALITES DE PAIEMENT

Vous avez la possibilité de régler votre commande par chèque ou par virement bancaire à l'ordre d'*Altipiani*. Nos coordonnées bancaires : LA POSTE - Code établissement : 20041, code guichet : 01000, n° de compte : 0229072D021, Clé RIP : 54

### 3. ANNULATION

#### ANNULATION DE VOTRE PART

L'annulation de votre séjour entraîne des frais auprès de nos fournisseurs (gîtes d'étape, autocaristes, etc.). C'est pourquoi, si, pour quelque raison que ce soit, vous devez annuler votre voyage, les sommes que vous avez versées vous seront remboursées sous réserve des retenues suivantes :

Si le désistement a lieu :

plus de 21 jours avant le départ : 80 € par personne.

Entre 21 et 8 jours : 50% du montant du séjour.

Entre 7 et 3 jours : 75% du montant du séjour.

Moins de 2 jours : 90% du montant du séjour.

Tout voyage interrompu ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement.

#### ANNULATION PAR ALTIPIANI

Si *Altipiani* doit annuler un départ pour quelque motif que ce soit, les participants seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à aucune indemnité.

### 4. RESPONSABILITE

#### RISQUES

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à *Altipiani* ou à l'accompagnateur ou aux différents prestataires. Ceci est valable également pour les ayants droit et tout membre de la famille. Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, *Altipiani* se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité.

Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur. *Altipiani* ne peut être tenu pour responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. *Altipiani* se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait due.

#### TRANSPORT AERIEN OU MARITIME

*Altipiani* ne peut, en tout état de cause, être tenu pour responsable des modifications d'horaires, de jours, d'itinéraires, du nombre ou du choix des correspondances des transporteurs (à l'aller et/ou au retour). En cas de retard au point de rendez-vous du début de séjour, les frais supplémentaires occasionnés (hôtels, repas, transfert, etc) ne peuvent entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit et restent à votre charge.

#### VOS GARANTIES

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle :

N° de police : 7 482 250 Mutuelles du Mans Assurances

### 5. ASSURANCE

*Altipiani* ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants. Ceux-ci doivent se plier à la législation en vigueur à tout moment du voyage.

Il est possible d'adhérer à une association de montagne qui comprend l'assurance FFME (Fédération Française de la Montagne et de l'Escalade), couvrant la pratique des activités statutaires telles que la randonnée, l'alpinisme, le canyoning, l'escalade, la raquette à neige, le ski, la spéléologie, le VTT, etc.

### 6. SERVICE APRES VENTE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée sur place au prestataire en lui exposant vos griefs dans les 24 heures suivant votre arrivée.

Si vous n'avez pu obtenir satisfaction, adressez-nous votre réclamation par lettre recommandée avec A.R. le plus tôt possible, dans un délai maximum de 30 jours à compter de votre date de retour.