

# CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 1992, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, 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.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. Dès lors, à défaut de dispositions contraaires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

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 97 du décret 94-490 du 15 juin 1994. 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.

HOLIDAY MAKER a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, 19, rue Louis le Grand 75002 Paris, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 750 000 €.

**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 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.**

**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, les 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 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, 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'aérotissage, 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.

Saut 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 de 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 tels qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice 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 préjudice 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 sont en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou d'un 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 préjudice 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 :

Nos conditions de vente se réfèrent aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

### 1. Généralités :

Les produits présentés dans la brochure sont soumises aux conditions générales. Toute modification sera signifiée par écrit au client par l'agence Holiday Maker.

### 2. Application :

Les présentes conditions de vente s'appliquent uniquement aux prestations entrant dans le cadre d'un forfait.

### 3. Modalités de réservation et de paiement :

La réservation est considérée comme ferme à la réception du contrat de vente signé et de l'acompte représentant 30 % du montant global. Le règlement peut se faire par virement ou chèque bancaire à l'ordre de Holiday Maker.

La remise des bons d'échanges ne peut être effectuée qu'après règlement complet de la facture correspondante. A défaut le voyage serait considéré comme annulé du fait du client qui serait alors redevable des frais d'annulation.

En cas de réservation tardive, le paiement de la totalité du prix est exigible lors de la signature du contrat de vente.

Le client s'engage à fournir à l'agence, la liste nominative des participants ainsi que la répartition des chambres au plus tard 15 jours avant la date d'arrivée.

### 4. Prestations :

L'agence s'engage à réserver toutes les prestations mentionnées au contrat et le client, de son côté, à se présenter chez les prestataires aux jours et horaires fixés en leur remettant un bon d'échange.

### 5. Bon d'échange :

Les prestations indiquées sur celui-ci serviront de base de facturation, toute prestation complémentaire est à régler sur place.

### 6. Annulation du fait du client (sauf accord préalable) :

Entre la signature du contrat et 90 jours avant la date d'arrivée : 100 € - forfait  
Entre 89 et 45 jours avant la date d'arrivée : 20 % du montant total  
Entre 44 et 30 jours avant la date d'arrivée : 30 % du montant total  
Entre 29 et 15 jours avant la date d'arrivée : 50 % du montant total  
Entre 14 et 8 jours avant la date d'arrivée : 75 % du montant total  
Moins de 7 jours avant la date d'arrivée : 100 % du montant total  
Si un prestataire a des conditions plus restrictives, celles-ci s'appliqueront.

### 7. Modifications et annulation du fait de l'organisateur des voyages :

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tel que des événements ayant un caractère : imprévisible, irrésistible, extérieur.  
Les mauvaises conditions climatiques ne constituant pas un motif d'annulation, l'agence ne sera en aucun cas tenue à verser une indemnité ni à effectuer un quelconque remboursement.

### 8. Formalités :

Les informations que doit donner l'agence au client sur les formalités administratives et sanitaires requises ne concernent pas les étrangers qui sont invités à se renseigner directement auprès de leurs autorités consulaires. Pour les mineurs, des formalités spécifiques sont requises : le client est invité à se renseigner. Dans tous les cas, le voyageur doit vérifier lui-même la validité, à la période du voyage, des documents administratifs et sanitaires en sa possession.

### 9. Réclamations :

Les observations et les réclamations éventuelles sur un voyage ou un séjour doivent être formulées, pour pouvoir être prises en compte, dans un délai de 7 jours au plus, après la réalisation (ou le constat de l'absence de la réalisation) de la dernière prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'agence et au prestataire concerné.

### 10. Responsabilité :

La responsabilité de l'Agence est définie par la loi 92-645 du 13 juillet 1992. Elle ne saurait aller au-delà de la responsabilité à laquelle ses fournisseurs (transporteurs, organisateurs de voyage et prestataires de services) sont eux-mêmes astreints par les traités internationaux et les dispositions législatives ou réglementaires les régissant. En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le double du prix de la prestation acquittée par l'acheteur.

### 11. Juridiction :

En cas de litige, celui-ci sera jugé, au besoin, par le tribunal de Strasbourg, compétent en la matière. La loi applicable est la loi française.

**Holiday Maker S à r l - 31 rue de la Vedette - 67700 SAVERNE**

**Garant : APST, 15 avenue Carnot - 75017 PARIS**

**RCP HISCOX, 19, rue Louis le Grand 75002 PARIS**

Immatriculation N°067 11 0033 - APE 7911Z - RCS 2011 B 401