

## Contrat de vente de voyages et de séjours – Section II du Code du Tourisme

### CONDITIONS GENERALES

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) 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 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 sous-traît pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

Article R211-6 : 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 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 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 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.

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.

Article R211-7 : 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.

Article R211-8 : 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 R211-10 ci-après ;

9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10 - Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11 - Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12 - Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit

être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13 - La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ;

14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ci-dessus ;

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.

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.

Article R211-9 : 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.

Article R211-10 : 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.

Article R211-11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle 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 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 R211-12 : 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 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 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 R211-13 : 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 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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

### CONDITIONS PARTICULIERES

1 - Inscriptions

L'inscription à l'un de nos voyages implique l'adhésion sans réserve à l'ensemble

de nos conditions particulières. Vous pouvez vous inscrire de 4 façons différentes

- A nos bureaux : les inscriptions sont reçues dans nos agences. Pour être considérée comme ferme et définitive, toute inscription doit être accompagnée de l'acompte demandé.

- Par téléphone : lorsque vous aurez arrêté votre voyage et votre date de départ, il vous suffira de nous téléphoner pour prendre une option. Celle-ci vous sera conservée au maximum 7 jours pendant lesquels nous devons recevoir votre confirmation écrite accompagnée de l'acompte indiqué.

- Par correspondance : utilisez le bulletin d'inscription situé en dernière page ou reproduisez-le sur papier libre. Il convient de nous communiquer le maximum de précisions dès le premier courrier, pour nous permettre de vous donner d'emblée pleine satisfaction. Après enregistrement de votre inscription, il vous sera adressé un contrat de voyage, que vous devrez nous retourner signé.

- sur notre site internet : [www.philibertvoyages.fr](http://www.philibertvoyages.fr)

2 - Date d'inscription

Le plus tôt possible. Ceci vous permet de choisir votre place dans l'autocar (elle est fixe pendant toute la durée du voyage, sauf dans les cars locaux pour les voyages en avion) et, dans le cas d'une demande de chambre individuelle ou à partager, plus vous vous inscrivez longtemps à l'avance, plus vous aurez de chance d'obtenir satisfaction, car elles sont attribuées selon l'ordre d'inscription.

3 - Solde du voyage

Le solde du prix du voyage doit être versé au plus tard 60 jours avant le départ pour une croisière, 30 jours avant le départ pour les voyages comportant un parcours en avion ou toutoter et locatif et 21 jours avant le départ pour les voyages en autocar. Attention : le non respect de ces délais pourra entraîner, sans relance de notre part, l'annulation de l'inscription. Il ne sera pas envoyé d'accusé de réception du solde. Pour tout versement par correspondance et quel que soit le moyen utilisé, il est indispensable de préciser le voyage auquel se rapporte ledit versement (intitulé exact du voyage et date de départ).

4 - Hôtellerie

La classification hôtelière est celle du pays concerné en normes locales. Les normes sont spécifiques à chaque pays et ne correspondent généralement pas aux normes françaises.

5 - Chambre individuelle

Lors de votre inscription, il sera tenu compte du type de chambre que vous désirez occuper : chambre à un grand lit pour couple ou à deux lits, chambre triple. Vous pouvez, en payant le supplément indiqué sur le descriptif, être logé en chambre individuelle. N'oubliez pas qu'elles ne sont généralement pas les mieux situées, ni les plus confortables, et qu'elles sont de surcroît extrêmement limitées en nombre. Leur supplément de prix étant officiellement homologué il nous est impossible de le refuser.

En raison de l'affluence touristique qui ne cesse d'augmenter d'année en année, les hôteliers ne peuvent nous accorder qu'un contingent maximum de 4 chambres individuelles par voyage. C'est pourquoi nous faisons appel à votre compréhension pour ne pas nous tenir rigueur de nos éventuels refus. Le supplément chambre individuelle exigé par les hôteliers correspond à l'utilisation d'une chambre par une seule personne et n'est pas fonction du nombre de lits dans la chambre.

6 - Chambres à partager

A l'inverse, si vous souhaitez partager une chambre double avec un autre voyageur du même sexe, sachez qu'il nous est parfois difficile de vous trouver une personne pour partager votre chambre. Dans le cas où cette éventualité ne se présente pas, le voyageur concerné devra acquiescer le supplément pour la chambre individuelle.

Compte tenu des annulations de dernière minute toujours possibles, ce supplément sera demandé jusqu'au moment du départ. Nous n'assumons aucune responsabilité quant au choix de la personne partageant la chambre.

7 - Chambre triple

L'inscription en chambre triple est acceptée, mais ne peut être garantie formellement. En effet, dans de nombreux pays, la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un troisième lit ou un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit de 3 personnes adultes. Le prix par personne en chambre triple est le même qu'en chambre double (sauf mention particulière).

8 - Départs et excursions en option

Ils sont assurés avec un minimum de 20 personnes (Sauf mention contraire), et nous nous réservons le droit d'annuler un voyage ou une excursion en cas de nombre insuffisant de participants. En cas d'annulation d'un voyage, les inscrits seront avisés au moins 60 jours à l'avance pour les voyages en avion et au moins 21 jours à l'avance pour les voyages en autocar. Si le voyageur ne peut se reporter sur un autre programme, les sommes versées lui seront remboursées immédiatement et sans pénalité de part et d'autre. Au cas où un nombre minimum de participants sur un voyage (20 participants) ne serait atteint, l'organisateur se réserve le droit de supprimer les services de l'accompagnateur Philibert afin de garantir le départ du voyage. Dans ce cas l'accompagnateur sera confié au guide accompagnateur du pays de destination. Le client en sera informé préalablement et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Nous attirons votre attention sur le fait que seules les excursions et soirées facultatives décrites ou proposées dans notre brochure engagent notre responsabilité. L'agence ne pourra être tenue responsable de la qualité des achats personnels effectués au cours des voyages. Les excursions en option ne peuvent être réglées par chèques vacances.

9 - Modification des éléments du contrat

Nos circuits et nos séjours sont étudiés avec le plus grand soin. Toutefois des éléments nouveaux intervenant entre la rédaction des programmes et le départ du voyage peuvent nous amener à apporter des modifications dans le but de garantir à nos clients le meilleur service possible. En cas de nécessité nous nous réservons expressément le droit :

- de préacheminer les voyageurs par train, taxi ou services réguliers ;

- de modifier les itinéraires, les horaires et l'ordre des excursions ;

- de substituer un moyen de transport par un autre ;

- de remplacer un hôtel par un établissement équivalent.

En cas de panne, d'accident, de retard du aux difficultés de circulation, nos conducteurs ou accompagnateurs feront le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du programme. S'ils étaient amenés à modifier celui-ci, les clients ne pourront prétendre comme seule indemnité, qu'un remboursement des services payants prévus initialement et dont ils auraient été privés.

## 10 - Responsabilité

L'agence se réserve le droit d'apporter toute modification utile jugée nécessaire pour le bon déroulement d'un voyage. Nous ne saurions être tenus pour responsables des cas de force majeure en général et des faits de grève en particulier.

## 11 - Aptitude au voyage

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique qu'ils impliquent, nous nous réservons la possibilité de refuser l'inscription de tout voyageur dont l'état physique ou psychique ne nous semblerait pas compatible avec le type de voyage choisi. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause il appartient aux clients de Philibert Voyages de vérifier leur condition physique avant le départ, et de se munir de leur traitement habituel. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. Nous ne saurions en aucun cas assurer une quelconque responsabilité de garde. Les clients participant à l'un de nos voyages s'engagent à respecter les horaires et les programmes. Dans le cas contraire, ils assumeront personnellement les frais supplémentaires.

## 12 - Transport aérien

Nos programmes incluant des voyages en avion sont établis sur la base d'horaires prévisionnels qui sont soumis à l'accord des services de l'aviation civile. Les voyageurs sont informés des horaires de départ définitifs dès qu'ils sont en notre possession. Les horaires de retour sont donnés à titre indicatif, ils peuvent toujours être modifiés. L'évolution des conditions de desserte et la recherche des meilleurs coûts nous conduisent à utiliser de plus en plus souvent des vols spéciaux dont les créneaux horaires, la régularité et les services sont de qualité inférieure à ceux des compagnies régulières.

## 13 - Formalités de police et visas ou formalités douanières pour les ressortissants français

L'état civil de chaque participant inscrit sur le contrat de voyage doit être strictement identique à celui figurant sur la carte nationale d'identité ou le passeport. Sauf mention spéciale portée au programme, pour tous les voyages à l'étranger, les participants doivent être en possession d'une carte nationale d'identité en cours de validité (moins de 10 ans) ou d'un passeport en cours de validité (moins de 10 ans depuis mars 2001). Si un visa est nécessaire, nous nous chargeons de son obtention, votre passeport devra alors nous être adressé au moins un mois avant le départ.

Conditions d'entrée aux Etats-Unis pour transit ou court séjour :

Un passeport biométrique est obligatoire pour séjourner ou transiter aux Etats-Unis sans visa. Les personnes déjà titulaires d'un passeport à lecture optique Delphine qui comporte 2 lignes codées barres sous la photo et se lit horizontalement émis avant le 26 octobre 2005, peuvent se rendre aux Etats-Unis sans visa. En revanche, les personnes détentrices d'un passeport ancien modèle ou d'un passeport Delphine délivré après le 26 octobre 2005 sont soumise à visa. Les enfants, même en bas âge, doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour un déplacement aux Etats-Unis depuis le 12 janvier 2009, l'ESTA doit impérativement être rempli sur <https://esta.cbp.dhs.gov> avant le voyage afin de recevoir une autorisation de voyage. Le voyageur (adulte ou enfant quelque soit son âge) doit être doté de cette autorisation de voyage électronique avant d'embarquer sur un avion.

Les enfants mineurs (moins de 18 ans) quittant le territoire métropolitain sans leurs parents ou voyageant avec un membre de leur famille ne portant pas le même nom que lui, même s'il s'agit de la mère, devront être porteurs d'un passeport ou d'une carte d'identité en cours de validité et d'une autorisation de sortie du territoire délivrée par la mairie ou le commissariat de police de leur domicile. Les enfants ayant atteint l'âge de 15 ans doivent être munis d'un passeport individuel, même s'ils voyagent avec leurs parents. Les ressortissants étrangers doivent se signaler comme tels lors de l'inscription. Ils doivent se conformer à la législation du pays d'origine et à celle du pays visité. Ils devront se renseigner directement auprès des consulats ou ambassades des pays traversés. Les passagers aériens devront se conformer aux mesures de sécurité appliquées depuis le 6/11/06 et qui concernent les restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. Nous ne pourrions en aucun cas supporter les frais supplémentaires ou les frais d'annulation résultant de l'impossibilité ou serait un voyageur de présenter les documents requis et de participer au voyage.

## 14 - Change ou devises

Les voyageurs résidant en France (adultes ou enfants) se rendant à l'étranger peuvent emporter à chaque voyage, sans limitation, tous moyens de paiement (espèces, cartes de crédit ou chèques voyages) en euros ou en devises étrangères. La plupart des grands hôtels possèdent un bureau de change, toutefois pour votre tranquillité il sera préférable, chaque fois que c'est possible de vous munir à l'avance de devises du pays visité.

## 15 - Accompagnateurs, guides et assistants

Certains de nos circuits sont encadrés soit par un accompagnateur. Celui-ci a la responsabilité du voyage et s'occupe des questions d'ordre matériel nécessaires à la bonne exécution du programme. Le niveau de compétence professionnelle des accompagnateurs est adapté à chaque voyage et vient compte de la présence des guides locaux ou des guides de ville requis pour les visites plus détaillées.

- Lorsque le voyage inclut un transfert aérien et les services d'un accompagnateur Philibert : celui-ci sera présent à l'aéroport de départ, à l'aéroport de retour, sauf sur quelques voyages. Dans ce cas, une assistance Philibert sera réalisée à l'aéroport de départ.

- Lorsque le voyage inclut un transport aérien sans les services d'un accompagnateur PHILIBERT : un représentant sera présent à l'aéroport de départ et à l'aéroport d'arrivée. En raison des réglementations de police et de douane, l'accueil n'est assuré qu'après avoir passé ces formalités. Vous aurez à vous charger personnellement de la récupération de vos bagages avant le passage en douane.

## 16 - Bagages

Chaque voyageur reste personnellement responsable de ses bagages durant toute la durée du séjour. Pour couvrir les risques de détérioration, de vol ou de perte de bagages pendant le transport, est incluse une assurance plafonnée à 500 € (voir conditions article 19). Nous ne sommes pas responsables des objets et valeurs laissés à l'intérieur des autocars. De plus, nous ne pourrions être tenus pour responsables des objets personnels oubliés dans les hôtels, restaurants, autocars, avions... et ne pourrions nous charger tant de la recherche que du retour des objets.

## 17 - Votre recours sur place

En cas de litige : faites constater sur place le non-respect éventuel de prestations prévues. Le cas contraire, une réclamation ultérieure à votre séjour risquerait de ne pas être prise en compte dans les mêmes conditions, sachant que celle-ci devra nous parvenir dans les 30 jours suivant votre voyage.

## 18 - Frais d'annulation

Pour garantir la bonne réalisation de nos voyages nous sommes amenés à engager des frais qui nous obligent à appliquer des pénalités lors des annulations d'inscription. Lorsqu'un voyageur annule sa participation à l'un de nos voyages, les retenues qui lui sont appliquées se calculent de la façon suivante (sauf mention particulière sur la page programme) :

| Frais                                   | Voyages avion                                 | Voyages autocar                           | Croisières                                     |
|---|---|---|--|
| 40 € de frais de dossier par personne** | /   | Annulation + de 21 jours avant le départ  | /  |
| 60 € de frais de dossier par personne** | Annulation + de 60 jours avant le départ      | /   | Annulation plus de 90 jours avant le départ    |
| 10% du prix du voyage                   | Entre 60 et 31 jours                          | /   | Entre 90 et 61 jours avant le départ           |
| 25% du prix du voyage                   | Entre 30 et 21 jours                          | Entre 21 et 14 jours                      | Entre 60 et 31 jours                           |
| 50% du prix du voyage                   | /   | Entre 13 et 8 jours                       | /  |
| 60% du prix du voyage                   | Entre 20 et 8 jours                           | /   | Entre 30 et 15 jours                           |
| 75% du prix du voyage                   | /   | Entre 7 et 2 jours                        | /  |
| 100% du prix du voyage                  | Annulation de 7 jours jusqu'au jour du départ | Annulation la veille ou le jour du départ | Annulation de 14 jours jusqu'au jour du départ |

\* Sur certains voyages, les frais de dossier peuvent être supérieurs (voir indication sur la page de brochure).

\*\* Les frais de dossier ainsi que les primes d'assurances ne sont jamais remboursables. Par ailleurs, ces frais n'entrent pas dans le calcul des indemnités en cas d'annulation par Philibert Voyages.

Tout changement de date de départ entraînera des frais de dossier (40 € par personne) et sera considéré comme une annulation à partir de 60 jours avant le départ pour un voyage avion, à partir de 21 jours avant le départ pour un voyage autocar, et à partir de 90 jours pour une croisière, avec les frais correspondants. Les sommes éventuellement dues par Philibert Voyages, après application des frais d'annulation ou de dossier, seront remboursées sous un délai d'environ 2 semaines, nécessaire à la gestion administrative.

## 19 - Assurances

La mise en œuvre des assurances est soumise au respect intégral des conditions de vente par le client. Ce qui suit constitue un résumé : un contrat détaillé des garanties, dont nous vous conseillons vivement de prendre connaissance, vous sera remis par votre Conseiller Voyage lors de votre inscription.

Assurance assistance-rapatriement/bagages (incluse dans la majorité nos voyages, voir le paragraphe "prix comprenant").

• Assistance-rapatriement : si vous êtes malade ou blessé, Europ Assistance organise vos soins, voire votre rapatriement ainsi que celui de la personne qui vous accompagne. Europ Assistance rembourse le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge jusqu'à 77 000 € (Europe et pays méditerranéens) 152 500 € pour le reste du monde. Si vous êtes hospitalisé pour plus de 2 jours, vous pouvez bénéficier de la présence d'un proche à votre chevet. En cas de décès ou d'hospitalisation imprévue d'un membre de votre famille, votre rapatriement sera organisé par Europ Assistance.

• Bagages : durant votre voyage, vos bagages et leur contenu sont garantis contre la destruction, la disparition ou la détérioration résultant d'un vol, d'une perte ou d'un endommagement pendant le transport, d'un incendie, à concurrence de 500 € par personne. Des bagages laissés sans surveillance ne sont pas garantis. Sous peine de déchéance, vous devez immédiatement effectuer une réclamation auprès du responsable (compagnie aérienne, batelier, transporteur...).

Assurance annulation en option (franchise de 30 € par personne)

Il vous est possible de souscrire une assurance prévoyant la prise en charge des frais d'annulation mentionnés haut. L'assurance annulation doit impérativement être souscrite lors de votre inscription. Sous peine de déchéance, vous devez, dès la survenance d'un problème médical ou d'un événement pouvant de suite ou ultérieurement empêcher votre départ, annuler immédiatement votre inscription par téléphone auprès de nos services et confirmer cette annulation par courrier avec accusé de réception.

Le remboursement interviendra déduction faite des frais. La prime d'assurance n'est pas remboursable.

a) La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :

- maladie grave, accident grave ou décès, y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la convention ;
- complications imprévisibles dues à l'état de grossesse avant le 6<sup>o</sup> mois, entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle ;
- modification de vos congés par l'employeur (franchise 20% de l'indemnité avec un minimum de 75 € par personne) ;
- octroi d'un emploi salarié (sauf intérimaire) ou d'un stage rémunéré obtenu par l'ANPE ;
- licenciement économique de vous-même ou de votre conjoint ;
- convocation administrative, ou en vue de l'adoption d'un enfant, ou pour la greffe d'organe ;
- refus de votre visa touristique ;
- vol de papiers d'identité, passeport ou de votre titre de transport dans les 48 heures précédant votre départ (franchise 20% de l'indemnité avec un minimum de 75 € par personne) sous réserve que les formalités de renouvellement aient été effectuées immédiatement à la suite du vol. (Liste non exhaustive - voir conditions)

b) Si vous devez interrompre votre voyage, vous bénéficiez du remboursement des prestations terrestres payées et non utilisées (transport non compris), ou si la durée de votre voyage excède au moins 8 jours et si son interruption intervient dans les 3 jours suivant la date de votre départ, d'un voyage de compensation d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial sous forme de bon d'achat valable 12 mois dans l'une de nos agences.

Attention : pour bénéficier du remboursement des prestations terrestres, votre retour quel qu'en soit le motif, devra impérativement être organisé par Europ Assistance.

• Bagages : en cas de souscription de la garantie annulation, la garantie «bagages» de 500 € en inclusion est portée à 1600 €. De plus, si vos bagages vous sont restitués (à l'aller) avec plus de 12 heures de retard, vous percevrez sur présentation

de justificatifs, une indemnité maximum de 300 € pour l'achat d'effets de première nécessité (vêtements de rechange et objets de toilette).

Exclusions : ces garanties sont soumises à des exclusions dont vous trouverez le détail dans le contrat qui vous sera remis lors de votre inscription. Nous attirons votre attention sur le fait que les garanties précitées ne couvrent que les prestations vendues par Philibert Voyages au moment de l'inscription.

## 20 - Cession de contrat

Lorsque le voyageur se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage il a la possibilité de céder son inscription à une autre personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Cette transmission de contrat doit s'effectuer dans les conditions suivantes :

- Le cédant doit informer l'agent de voyage vendeur, par lettre recommandée avec accusé de réception, de sa décision et effectuer les formalités au plus tard 15 jours avant le départ pour un voyage autocar et 60 jours avant le départ pour un voyage avion ou une croisière ;
- indiquer précisément les nom, prénom et adresse du cessionnaire ;
- transmettre un engagement écrit du remplaçant par lequel il s'inscrit au voyage et accepte les conditions de vente Philibert.

La cession de contrat entraînera des frais par personne : 40 € dans le cas d'un voyage autocar, 60 € pour un voyage avion ou croisière. Elle ne sera effective qu'après établissement par l'agent de voyage, d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant.

## 21 - Interruption de voyage

Attention, tout voyage interrompu ou abrégé du fait des voyageurs et pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement. Cependant, vous pouvez souscrire en option une assurance annulation qui couvre ce risque (voir conditions art. 19, paragraphe b).

## 22 - Prise en charge sécurité sociale

Nous conseillons aux voyageurs, effectuant un déplacement dans un pays d'Europe, de retirer auprès de leur caisse de Sécurité sociale la carte vitale européenne. Gratuite, nominative et valable un an, il suffit pour l'obtenir d'en faire la demande (par téléphone ou directement à l'accueil) auprès de votre caisse d'Assurance maladie, au moins 2 semaines avant votre départ.

Cette demande est à formuler individuellement auprès du centre dont vous dépendez.

## 23 - Responsabilité professionnelle

PHILIBERT TOURISME déclare avoir souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Generali France (police n° 5.681.391). Cette assurance a pour but de protéger nos clients contre les risques d'erreurs professionnelles de notre personnel et de nos prestataires. Cette garantie est acquise à hauteur de :

- 2 300 000 € pour les dommages corporels, matériels et immatériels confondus dont 1 200 000 € pour les frais supplémentaires et dont 32 000 € pour la perte, le vol et la détérioration des bagages et objets confiés (à l'exclusion des objets précieux, fourrures et bijoux, espèces monnayées et billets de banque) ; Ces montants sont soumis à une franchise variable (montant sur demande). PHILIBERT TOURISME est également assuré contre le risque de défaillance financière avant ou pendant le voyage. Cette garantie a été souscrite auprès de l'Association professionnelle de solidarité des agences de voyage (APS) pour un montant de 2 035 074 €.

## 24 - Prix

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire, incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourra avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au dernier jour.

## 25 - Nos prix ne comprennent pas

- les excursions en option ;
- les boissons et autres dépenses à caractère personnel ;
- les repas aux escaliers en cours de transit entre deux vols ;
- toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont l'agence ne peut être tenue pour responsable, tel que grèves, avions ou bateaux retardés du fait des compagnies, mauvaises conditions atmosphériques, etc. ;
- le supplément «départ près de chez vous» pour les voyages avion.
- l'assurance annulation.
- autres : voir détail sur chaque programme.

## 26 - Vérités sur les prix

Les prix mentionnés dans nos programmes sont susceptibles d'être modifiés : une erreur typographique étant possible, les prix et dates des voyages seront reconfirmés par votre agence lors de l'inscription. Tous les tarifs mentionnés dans cette brochure ont été établis en fonction des conditions économiques connues à la date de l'édition de la brochure, notamment :

- différents taux de change de l'euro par rapport aux monnaies étrangères ;
- situation économique du pays visité ;
- conditions requises de nos correspondants locaux et tarifs des prestations de services (hôtels, restaurants, etc.) que nous utilisons ;
- tarifs maritimes ou aériens toujours très fluctuants. Nos tarifs peuvent donc être amenés à varier en fonction de ces éléments et selon la législation en vigueur ;
- les taxes locales et le taux de T.V.A. en vigueur.

## 27 - Révisions de prix

En cas de modification substantielle du cours des devises ou en cas de variation du prix des transports lié notamment au coût du carburant, nous nous réservons la possibilité de réviser nos prix forfaitaires, sachant qu'en moyenne les prestations en devise représentent 50 % du prix du forfait et que le transport intervient pour 30 %.

Compte tenu de l'évolution permanente des taxes, celles-ci seront systématiquement réajustées en fonction de leur valeur exacte 30 jours avant le départ. Une modification des tarifs ne pourra intervenir moins de 30 jours avant le départ. Dans l'éventualité d'une augmentation supérieure à 10 % le client aura la possibilité d'annuler sans frais dans les 8 jours suivant la notification.

Les cours des devises retenus pour l'établissement des prix sont les suivants : 1 dollar US = 0,70 €, 1 dollar canadien = 0,65 €, 1 dollar australien = 0,61 €, 1 dollar Hong Kong = 0,090 €, 1 rand sud africain = 0,093 €, 1 yen = 0,0076 €, 1 franc suisse = 0,66 €, 1 lire sterling = 1,13 €.

## 28 - Attribution de juridiction

En cas de contestation ou de litige, seul le tribunal de Lyon, sera compétent sans notation, ni dérogation à cette clause d'attribution de juridiction.

## 29 - Rétractation

Conformément à l'article L.121-18-4° du Code de la consommation, vous ne disposez pas d'un droit de rétractation après avoir accepté le présent contrat.