

# CONDITIONS DE VENTES

## I. CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les conditions générales de vente sont celles du décret n°94-940 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.

### 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 transport, 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 aux consommateurs 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 transport utilisées ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, sont 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 21 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 du 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'assurance 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'organisation ;

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 % 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 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 difficultés 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 reporté 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 des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### Art. 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 ; 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 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 de 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 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.

#### Art. L112-6 et L112-7 du Code Monétaire et Financier

Pour les commerçants, les règlements qui excèdent la somme de 1 100 euros portant sur les transports, les services, ainsi que le paiement des primes ou cotisations d'assurance doivent être effectués par chèque barré, virement ou carte de paiement ; les infractions aux dispositions de l'article L. 112-6 sont passibles d'une amende fiscale dont le montant ne peut excéder 5 % des sommes indûment réglées en numéraire. Cette amende incombe pour moitié au débiteur et au créancier ; mais chacun d'eux est solidairement tenu d'en assurer le règlement total.

#### Art. 112-8 et 161-1

Tout règlement d'un montant supérieur à 3 000 euros effectué par un particulier non commerçant, en paiement d'un bien ou d'un service, doit être opéré soit par chèque, soit par tout autre moyen inscrivant le montant réglé au débit d'un compte tenu chez un établissement de crédit, une entreprise d'investissement ou une institution mentionnée à l'article L. 518-1. Toutefois, les dispositions du présent alinéa ne font pas obstacle au paiement d'un acompte, réglé par tout moyen, dans la limite de 460 euros.

Toutefois, les particuliers non commerçants n'ayant pas leur domicile fiscal en France peuvent continuer d'effectuer le règlement de tout bien ou service d'un montant supérieur à 3 000 euros en chèque de voyage ou en espèces, après relevé, par le vendeur du bien ou le prestataire de services, de leurs identité et domicile justifiés.

Est punie d'une amende de 15 000 euros le fait de méconnaître les obligations prescrites à l'article L. 112-8.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

« Les Voyages de Josephine » agit en tant que prestataire de services entre ses correspondants à l'étranger, les compagnies aériennes de ses clients.

« Les Voyages de Josephine » a pour devoir d'informer ses clients, d'assurer le bon déroulement de leur séjour et de fournir les prestations vendues.

« Les Voyages de Josephine » ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des incidents ou accidents survenus durant le voyage.

## **PRIX**

Tous les prix indiqués lors d'une inscription ou de l'établissement d'un devis seront établis en fonction des conditions économiques en vigueur à cette date. Toute modification de ces conditions, et notamment une fluctuation des tarifs de transport ou des taux de change, peut entraîner un changement de prix dont le client sera obligatoirement informé dans les délais les plus brefs, et au moins 30 jours avant la date de départ, seule entrant en considération la date de départ et non celle de l'inscription. Le client aura la possibilité d'annuler sans frais si l'augmentation proposée est supérieure à 10 % du coût total de son voyage.

Tous nos prix sont en Euros et sont établis en fonction du nombre de nuits et non au nombre de jours passés sur place.

Vous pourrez donc être privés de quelques heures de séjour à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement. L'heure normale de disponibilité des chambres est de 14h, et les chambres doivent être libérées le matin à 10h.

Nos forfaits sont calculés à partir d'une classe de réservation de base. Si cette classe n'est pas disponible au moment de la réservation, nous pourrions vous proposer d'autres classes avec suppléments.

Nos prix ne comprennent jamais : les dépenses à caractère personnel, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits (grèves, conditions météorologiques), le port des bagages, les frais d'établissement de passeport, de visa, de vaccination, les pourboires, les boissons aux repas (sauf exception signalée), les repas de transit pour les vols avec escale, correspondance ou pré-acheminement, les repas supplémentaires occasionnés par les retards d'avion, tant à l'aller qu'au retour, sauf si le transporteur les prend à sa charge, les taxes éventuelles de retour, l'assurance annulation, bagages, interruption de séjour, les taxes aéroports (sauf mention contraire), celles-ci peuvent être modifiées jusqu'à 21 jours avant votre départ, incluant d'éventuelles augmentations de hausse carburant.

## **INSCRIPTION**

Toute inscription doit être accompagnée d'un versement minimal de 30 % du montant total du voyage. Le solde doit être réglé au plus tard, à 31 ou 61 jours avant le départ, selon le type de prestations. Le client n'ayant pas soldé à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et encourt, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé à l'inscription. Pour les groupes, le règlement du solde doit se faire 45 jours avant le départ.

Dans certains cas, il pourra être demandé un acompte complémentaire afin de procéder à l'émission de billets type RER (réservation, émission, règlement). Cela vous sera précisé à l'inscription.

Si pour des raisons de force majeure, événements spéciaux, ou circonstances impérieuses (guerre, catastrophe naturelle, etc.) un voyage doit être annulé, une alternative vous serait proposée. Nous ne pouvons en être tenus responsables et le client ne peut prétendre à aucune indemnité.

Toute inscription tardive entraîne le règlement intégral le jour de la prise de commande. Il pourra vous être demandé une participation pour couvrir les frais de télécommunications et d'envoi rapide du carnet de voyage (Chronopost par exemple).

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ en groupe qui ne réunirait pas un nombre suffisant de participants, ou de substituer un moyen de transport à un autre, ou un bateau à un autre.

### **MODIFICATION**

Toute modification de la part du client survenant à moins de 45 jours avant le départ sera considéré comme une annulation et entraînera les mêmes frais. Les Voyages de Josephine essaiera de limiter ces frais, si possible, à une somme forfaitaire de 50 €.

Toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être remboursée, même dans le cas de report d'une date, le changement de vol entraîne le paiement intégral du passage, au tarif officiel.

Toute modification effectuée par le client une fois arrivé sur place ne donnera droit à aucun remboursement.

### **ANNULATION**

Toute annulation est à déclarer immédiatement auprès de nos services par courrier recommandé.

L'annulation par le client entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle elle intervient.

Les conditions d'annulation sont de nature contractuelle. Elles seront clairement indiquées dans votre contrat de voyage :

Plus de 60 jours avant la date départ, il sera retenu des frais de dossier de 50 € par personne.

A moins de 60 jours, se référer à votre contrat de voyage.

Dans le cas de documents d'identité dont les noms ou l'orthographe ne concorderaient pas avec les éléments qui nous ont été fournis et confirmés à l'inscription, le passager doit supporter les frais de réémission ou d'annulation.

« Les Voyages de Josephine » se réserve le droit d'annuler un voyage ou un séjour pour raison de force majeure, ou lorsque la sécurité des participants pourrait être engagée, ou si le nombre minimal d'inscrits à un voyage n'était pas atteint. Dans ce dernier cas, l'organisateur doit prévenir le client au moins 21 jours à l'avance. Et celui-ci ne pourra prétendre à aucune indemnité.

### **TRANSPORT AERIEN**

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages proposés, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. Le billet de passage constituera le seul contrat entre ces dernières et le client. Celui-ci est responsable de son titre de transport, et de ce fait nous déclinons toute responsabilité s'il venait à le perdre. « Les Voyages de Josephine » ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transports de passagers. Nous nous réservons le droit de substituer in-extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un acheminement charter par vol régulier, ou le contraire, à destination du même pays, aux mêmes dates, sans que ceci soit considéré comme une rupture de contrat entraînant un dédommagement.

Tout retard de vol, ou changement d'horaires imposés par la compagnie aérienne ne pourra entraîner aucune indemnisation. Il est recommandé de ne pas prendre d'engagement,

professionnel en particulier, dans la demi-journée, voire la journée qui précède le départ et la journée qui suit le retour.

### **FORMALITES**

Nous donnons à titre indicatif et pour les ressortissants français, les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Ces formalités peuvent changer, aussi nous vous conseillons de les vérifier. Dans tous les cas, elles sont à la charge du participant.

### **DEFAUT D'ENREGISTREMENT**

« Les Voyages de Josephine » ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement des clients quelle qu'en soit la cause, suite à un retard de pré-acheminement ou lorsque le participant présente des documents d'identification et / ou sanitaires non-conformes pour la destination de son voyage. Le défaut d'enregistrement est considéré comme un NOSHOW, de même que l'interruption par le client de tout voyage commencé. Aucun remboursement ne peut être demandé.

### **RECLAMATION ET SERVICE APRES-VENTE**

Lorsqu'un client constate qu'un service sur place n'a pas été fourni comme prévu, il doit formuler sa réclamation aux responsables locaux afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son voyage. S'il n'obtient pas satisfaction, il doit demander à nos représentants locaux, une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. Faute de cette attestation, nous ne pouvons garantir l'issue favorable de la réclamation qui nous serait formulée. Les observations ou réclamations sur le déroulement de nos voyages devront être transmises au plus tard dans les 15 jours suivant le retour, accompagnées des justificatifs de factures en cas de prestations payées directement par le client. Ce délai expiré, nous ne serons pas en mesure d'intervenir auprès des fournisseurs intéressés. Les réclamations seront traitées dans les 45 jours suivant leur réception.

### **ASSURANCE ASSISTANCE & RAPATRIEMENT**

Nous vous conseillons vivement de souscrire à l'assurance Assistance Rapatriement. Le coût de cette assurance est précisé sur votre bulletin d'inscription en fonction du prix de votre voyage. Elle doit être souscrite le jour même de l'inscription au voyage. La garantie prend effet le jour de votre arrivée et cesse le jour de votre départ. Vous devez donc vous acquitter de la prime d'assurance à l'inscription et en complément des 30 % d'acompte.

### **ASSURANCE COMPLEMENTAIRE ET OPTIONNELLE ANNULATION, ASSISTANCE, BAGAGES**

En complément de ces garanties, nous vous conseillons vivement de souscrire à l'assurance complémentaire Multirisques AXA Assistance, annulation, assistance, bagages. Le coût de cette assurance est précisé sur votre bulletin d'inscription en fonction du prix de votre voyage. Elle doit être souscrite le jour même de l'inscription au voyage. La garantie prend effet le jour de l'inscription au voyage et cesse le jour de votre retour. Vous devez donc vous acquitter de la prime d'assurance à l'inscription et en complément des 30 % d'acompte.

### **ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE**

« Les Voyages de Josephine » a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de GENERALI contrat AM579437

## **GARANTIE FINANCIERE**

APS (Association Professionnelle de Solidarité des agences de voyages),  
15 avenue Carnot – 75017 Paris.

Les Voyages de Josephine SARL au capital de 7 500 €.

Licence d'agent de voyage n° IM086100004

Siège social : 13 rue du coin Blot 77 700 CHESSY

Bureaux : 5 rue de Courtalain 77 700 MAGNY LE HONGRE

Tél. : 01 61 10 09 08 Port : 06 68 39 40 50

Fax : 09 72 11 74 00 – [contact@lesvoyagesdejosephine.fr](mailto:contact@lesvoyagesdejosephine.fr)

## **CONDITIONS D'ANNULATION**

Barème de frais d'annulation : (sauf cas particulier)

- Plus de 60 jours avant le départ : Billet d'avion + 50 € par personne,
- De 60 à 31 jours avant le départ : Billet d'avion + 30 % du montant total des prestations avec un minimum de 200 € par personne,
- De 30 à 21 jours avant le départ : Billet d'avion + 50 % du montant total des prestations
- De 21 à 8 jours avant le départ : Billet d'avion + 75 % du montant total des prestations
- A partir de 7 jours avant le départ : 100 %.

Certaines prestations telles que vol charter, vol régulier type RER, entraînent la facturation de 100 % de frais en cas d'annulation. D'autres cas particuliers peuvent aussi engendrer des frais inhabituels. Si tel est le cas, nous vous ferons parvenir par email, le barème de frais d'annulation correspondant à vos prestations.