

CONDITIONS GÉNÉRALES de VENTE, pour les contrats de voyages

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, les formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du code du tourisme constituent l'information préalable visée à l'article R.211-5 du Code du tourisme.

Dès lors, à défaut d'information contraire figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans ladite brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur, les formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du Code du tourisme, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, devis, proposition, programme de l'organisateur, formulaires et informations précontractuelles visées à l'article R.211-4 du code du tourisme, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera donc caduc 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'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent le montant affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

La FFACCC a souscrit auprès de la compagnie MACIF Sud-Ouest Pyrénées, Rue de Pompeyrie 47004 AGEN Cedex, un contrat d'assurance « Multirisque Activités Sociales » garantissant sa responsabilité civile générale, sous le N° 15195976.

Elle bénéficie de l'agrément voyage N° IMO75100284

Extraits du Code du tourisme :

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme :

Article R.211-3 : Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :
1° Les caractéristiques principales des services de voyage ;

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R.211-5 : Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R.211-6 : Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquiescer de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R.211-7 : Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R.211-9 : Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R.211-10 : L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R.211-11 : L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conditions particulières

Itinéraire de voyage

L'organisateur, en cas de circonstances exceptionnelles ou s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée, se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Lieu et horaire de départ

La ville ou région de départ est indiquée sur le contrat de voyage. Les horaires et lieux de rendez-vous qui ne seraient pas indiqués sur le programme sont communiqués quinze jours avant le départ. Ces horaires pourront fluctuer en dernières minutes en fonction de mauvaises conditions de trafic ou autre ; ils ne pourront entraîner d'indemnisation, notamment si le voyage s'en trouve écourté, allongé ou annulé.

Formalités

Les formalités obligatoires précisées à chaque voyage sont indiquées pour les ressortissants français ; il incombe au voyageur étranger de s'informer personnellement auprès du consulat ou de l'ambassade du ou des pays visités des obligations qui lui sont nécessaires. Le participant est seul responsable de la validité de ses pièces d'identité, de son permis de conduire ou des papiers de son véhicule. Si tout ou partie du voyage ne pouvait être effectué pour cause de non validité ou de non présentation de ces documents, le participant ne pourrait prétendre à un quelconque remboursement de la part de l'organisateur. Les enfants mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable ou sous autorisation des parents. Ils devront être en possession des documents nécessaires de sortie du territoire. Le participant doit prendre connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie. Il doit vérifier que son véhicule est bien couvert par une assurance pour le ou les pays traversés ; le défaut d'assurance n'est pas retenu dans les clauses d'annulation.

Annulation, modification et cession

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite du montant des frais d'annulation précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date de départ :

- plus de 30 jours avant le départ : 10 € par personne de frais de dossier,

- de 30 à 21 jours du départ : 10 % du prix du voyage,

- de 20 à 8 jours du départ : 50 % du prix du voyage,

- de 7 à 2 jours du départ : 75 % du prix du voyage.

- moins de 2 jours du départ : 100 % du prix du voyage.

L'insuffisance de participants peut entraîner l'annulation sans frais d'un voyage par l'organisateur sur information au plus tard 15 jours avant voyage. Le minimum est de 10 camping-cars : Toutefois compte tenu des conditions particulières de réalisation du voyage, ce nombre pourra être modulé, dans ce cas ce point devra être précisé dans le contrat.

Pour tout changement connu de lui, entraînant la modification d'un élément essentiel du voyage, l'organisateur s'engage, à en informer le client. A défaut d'acceptation, l'annulation sans frais sera de plein droit et le client recevra le remboursement intégral des sommes versées sans autre indemnité.

Les règlements

Ils sont effectués par chèque bancaire à l'ordre de l'association ou du club organisateur.

Situations particulières

En aucun cas l'organisateur ne peut être tenu responsable des pertes, détériorations ou vols du véhicule, des bagages, des espèces, billets de banque, fourrures, bijoux, et objets précieux. De même le participant est seul juge de son aptitude personnelle, notamment physique à participer à la sortie.

Par principe et sauf circonstances particulières les déplacements ne s'effectuent pas en convoi.

Les voyages et sorties proposées par les Clubs de la FFACCC peuvent être achetés chez les voyagistes professionnels ou auprès d'organismes privés ou publics mais sont dans la plupart des cas élaborés directement et bénévolement par les adhérents organisateurs qui œuvrent pour une majorité. Il appartient à chaque participant de juger de l'opportunité de prendre part ou non aux activités proposées dans une sortie à laquelle il se serait inscrit. Les participants ne peuvent exiger de la FFACCC, des Clubs et/ou des organisateurs qu'il soit tenu compte de toutes leurs particularités telles que handicap, régime, présence d'enfants, présence d'animaux de compagnie, intérêt pour une activité, obligation annexe, etc.

Pour tout ou partie des activités auxquelles ils n'auraient pas pu ou voulu prendre part, ou bien prestations dont ils n'auraient pu bénéficier, du fait de ces particularités, les participants ne peuvent prétendre à dédommagement ou ristourne qui reste à la discrétion du Club et/ou de l'organisateur et doit demeurer exceptionnel. La décision du Club et/ou de l'organisateur est sans appel.

Durant une sortie, la responsabilité de la FFACCC, des Clubs, de leurs Présidents et des organisateurs ne peut en aucune manière se substituer à celle personnelle des participants ou relevant du cadre de l'autorité parentale ou bien de la garde juridique d'un animal ou d'une chose, découlant des articles 1382 - 1384 et 1385 du Code Civil. Cependant, l'organisateur étant garant du bon déroulement de la sortie, il ne pourra ignorer les incivilités, les désagréments, les gênes etc. subies par un ou plusieurs participants. C'est pourquoi, en cas de manquement à ces préceptes, notamment du fait d'un participant vis-à-vis d'un autre, l'organisateur pourra être amené à prononcer à l'encontre de l'imprévoyant un avertissement, ou bien selon la gravité des faits ou en cas de récidive l'organisateur pourra aller jusqu'à lui signifier son exclusion. La décision de l'organisateur sera sans appel. En cas d'exclusion, les autres participants du même équipement auront la possibilité d'interrompre la sortie pour eux-mêmes. Cette sortie ainsi interrompue ne sera pas susceptible de donner lieu à ristourne ou remboursement, ni pour le participant exclu, ni pour les autres membres de l'équipage dont il fait partie.

Durant une sortie, la responsabilité de la FFACCC, des Clubs, de leurs Présidents et des organisateurs ne peut en aucune manière se substituer à celle personnelle des participants ou relevant du cadre de l'autorité parentale ou bien de la garde juridique d'un animal ou d'une chose, découlant des articles 1382 - 1384 et 1385 du Code Civil. Cependant, l'organisateur étant garant du bon déroulement de la sortie, il ne pourra ignorer les incivilités, les désagréments, les gênes etc. subies par un ou plusieurs participants. C'est pourquoi, en cas de manquement à ces préceptes, notamment du fait d'un participant vis-à-vis d'un autre, l'organisateur pourra être amené à prononcer à l'encontre de l'imprévoyant un avertissement, ou bien selon la gravité des faits ou en cas de récidive l'organisateur pourra aller jusqu'à lui signifier son exclusion. La décision de l'organisateur sera sans appel. En cas d'exclusion, les autres participants du même équipement auront la possibilité d'interrompre la sortie pour eux-mêmes. Cette sortie ainsi interrompue ne sera pas susceptible de donner lieu à ristourne ou remboursement, ni pour le participant exclu, ni pour les autres membres de l'équipage dont il fait partie.

Mise à Jour le 23/09/2019

Signature Obligatoire:

(Veuillez porter la mention
Lu et Approuvé)