

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE HIVER 2017/2018

**1/ Champs d'application :** Les présentes conditions générales de vente sont applicables (i) à l'ensemble des voyages proposés, sur quelque support que ce soit rédigé en français, sous les marques Bravo Club ou B&Bravo (ci-après dénommés les « Voyages »), à l'exclusion des titres de transport aérien ou sur ligne régulière n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique, conformément aux dispositions des articles L.211-7 et L.211-17 du code du tourisme (ii) pour tous les départs à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017. L'organisateur de ces Voyages est la société Alpitour France (ci-après dénommée « l'Organisateur »), SAS - Capital de 1.500.000€ - Siège social: 13 avenue du Général Leclerc 94700 Maisons-Alfort - 829 185 362 RCS Créteil –Numéro d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages : IM 094170004 Garant financier : Groupama Assurance-Crédit 8-10 rue d'Astorg 75008 Paris – Assurance RCP : Hiscox France 19, rue Louis le Grand 75002 Paris, montant garanti 2.000.000€ par sinistre et par année d'assurance.

L'achat d'un Voyage, directement auprès de l'Organisateur ou par l'intermédiaire d'un tiers qui sera alors considéré comme le Vendeur, entraîne l'adhésion et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions des présentes conditions générales de vente par le Vendeur, le client et l'ensemble des participants au Voyage. Le client doit être majeur et doté de la pleine capacité juridique pour pouvoir réserver un Voyage. A moins qu'il agisse à titre professionnel, un client ne peut effectuer une réservation pour d'autres personnes que s'il effectue le Voyage avec ces autres personnes et s'il est valablement autorisé à agir au nom et pour le compte de ces personnes auxquelles il sera tenu de communiquer les présentes conditions générales de vente en leur indiquant qu'elles leurs sont applicables. Chaque participant au Voyage est solidairement tenu au paiement du Voyage réservé pour son compte.

Conformément aux dispositions de l'article L211-9 du code du tourisme, l'Organisateur se réserve la faculté de modifier, par l'intermédiaire d'errata, certains éléments des présentes conditions générales ainsi que des descriptifs des Voyages, qui constituent des éléments d'information pré-contractuelle.

**2/Disponibilité des Voyages et demandes spéciales :** les Voyages sont disponibles aux périodes proposées et dans la limite des stocks disponibles. En raison notamment de l'attractivité de certaines offres, certains stocks peuvent être vendus dans les délais très courts. En outre, les stocks n'étant pas toujours mis à jour en tant réel par certains prestataires, il peut arriver qu'un Voyage se révèle finalement indisponible. Dans ce cas, le client sera averti par tout moyen dans un délai maximum de 48h et obtiendra le remboursement intégral des sommes versées pour le Voyage concerné, à moins qu'il ne décide de réserver un autre Voyage. Toute demande particulière ne pouvant être immédiatement confirmée et devant faire l'objet d'une demande auprès d'un ou plusieurs prestataires, sera considérée comme une « vente en request » soumise à confirmation par l'Organisateur dans un délai maximum de 72 heures. En cas de réponse positive du ou des prestataires concernés, la vente est automatiquement confirmée. Si le client annule avant la réponse du ou des prestataires il sera redevable de frais de dossier d'un montant de 60€. A certaines dates, les séjours de plus d'une semaine pourront être refusés ou proposés en nombre limité. Toute demande spéciale (repas spéciaux, demande d'assistance, bagages volumineux ou particulier....) doit être faite par écrit à l'Organisateur dès la réservation, afin qu'il puisse faire ses meilleurs efforts pour que les prestataires concernés puissent les satisfaire. Il ne peut cependant pas les garantir et sa responsabilité ne peut donc être engagée en cas de non prise en compte d'une telle demande, même s'il n'a formulé aucune réserve spécifique. Les animaux ne sont pas admis.

### 3/ Prix :

3.1 Compte tenu de la forte variabilité des différents facteurs économiques qui influent sur le prix des Voyages, les prix connus à une date donnée sont souvent rapidement obsolètes. C'est la raison pour laquelle la brochure de l'Organisateur ne mentionne pas l'intégralité des prix applicables. Les prix mentionnés dans la brochure de l'Organisateur sont les prix en vigueur à la date de conception de la brochure. L'intégralité des prix en vigueur est actualisée et disponible en permanence sur le site <https://pro.bravoclub.com> ou en agence de voyages.

Les prix sont des prix forfaitaires déterminés en fonction des conditions négociées par l'Organisateur avec les différents prestataires. Ils ne peuvent faire l'objet d'aucune contestation après la réservation, y compris en cas d'offre promotionnelle de l'Organisateur ou de ses prestataires. Ils sont déterminés en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées et la durée du voyage inclut la durée des vols aller et retour.

Les prix ne comprennent pas : (i) le cas échéant, en fonction du voyage concerné et sauf indication contraire, les frais de visas, les éventuelles cartes de tourisme, les taxes locales, taxes de séjour et/ou les taxes de sortie de territoire payables sur place qui doivent, dans certains pays, être réglées en monnaie locale ou en dollars US ; (ii) les pourboires et dépenses personnelles au cours du Voyage, (iii) les assurances pour garantir les risques liés au Voyage, (iv) les services à l'aéroport, (v) les transferts d'aéroport à aéroport et/ou entre les gares et les aéroports; (vi) les surcharges bagage ; (vii) les éventuels frais de dossiers (à ce jour des frais de dossier de 15€ par dossier, s'appliquent en cas de réservation par téléphone directement auprès de l'Organisateur) et (viii) de façon générale toutes les prestations non expressément incluses dans le descriptif du Voyage.

3.2 Prix garantis : excepté pour les Voyages en groupe et pour les éventuels pré et post-acheminement, une fois la réservation du Voyage effectuée le prix est garanti. Il n'est donc pas susceptible d'être révisé, ni à la hausse ni à la baisse, en fonction des variations du coût du transport, du cours des devises ou du montant des taxes. Cette garantie ne couvre toutefois que les éléments inclus dans le prix. Par suite, si un nouveau coût, tel que par exemple des frais de visa ou une nouvelle taxe, devenait obligatoire après la réservation, il serait à la charge du client.

3.3 Suppléments et réductions : Lorsqu'il est prévu une réduction enfant, cette réduction n'est valable que si l'enfant respecte les limites d'âge fixées et s'il partage la chambre de deux adultes. Le nombre d'enfants qui peuvent bénéficier du tarif enfant dépend donc de la configuration des chambres. La réduction enfant s'applique uniquement sur le tarif de base, hors taxes et redevances aéroportuaires qui sont ensuite ajoutées. On entend par tarif de base le tarif adulte en chambre double avant toute réduction ou offre promotionnelle. Pour les bébés (enfant de moins de 2 ans à la date du retour) le prix du Voyage est de 80€ pour les Voyages dont la durée du vol est de moins de 6 heures et de 120€ pour les Voyages dont la durée du vol est de plus de 6 heures. Les bébés n'occupent pas de siège à bord des avions ; des berceaux peuvent être réglés à bord mais leur disponibilité n'est pas garantie. Sauf mention contraire, les suppléments prévus (supplément pour certains types de chambres, vue mer...) s'appliquent par personne. Les offres promotionnelles proposées par l'Organisateur sont généralement soumises à des conditions spécifiques qui seront précisées lors de la diffusion de l'offre.

**4/ Modalités de règlement :** Sauf disposition particulière contraire, toute réservation effectuée plus de 30 jours avant la date de départ doit être accompagnée du versement d'un acompte de 30% du prix du Voyage. Le solde du Voyage, soit 70% devra être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ ; pour les réservations effectuées moins de 30 jours avant le départ, 100% du prix du Voyage devra être réglé le jour de la réservation. Les règlements effectués auprès de l'Organisateur pourront être faits par carte bancaire ou par virement. En cas de règlement de l'acompte par carte bancaire, le solde sera automatiquement prélevé sur la même carte bancaire, 30 jours avant le départ. Les chèques vacances ne seront pas acceptés. En cas de non-respect des délais de règlement prévus ci-dessus, le client sera réputé avoir annulé son Voyage et devra donc s'acquitter des frais d'annulation prévus ci-après qui pourront être compensés en totalité ou en partie avec les éventuelles sommes déjà versées à l'occasion de la réservation. Les sommes dues à l'Organisateur seront majorées d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal pour les particuliers et à 1% par mois de retard dans les autres cas. Cet intérêt de retard sera applicable de plein droit dès la date d'exigibilité. Pour les transactions soumises aux codes de commerce, une indemnité forfaitaire de 40€ sera en outre exigible pour couvrir les frais de recouvrement, conformément aux dispositions de l'article D.441-5 du code de commerce.

**5/ Aptitude au voyage et précautions avant départ :** il est de la responsabilité du client et de chaque participant au voyage de s'assurer que son état de santé physique et psychique est compatible avec l'exécution du Voyage. Un client présentant une incapacité ou un handicap doit en informer l'Organisateur avant d'effectuer sa réservation ainsi que de tout besoin particulier. L'Organisateur se réserve le droit de refuser l'inscription de toute personne dont l'état ou la capacité ne serait pas compatible avec la réalisation du Voyage. Il pourra également exclure toute personne faisant preuve d'incivilité et/ou troublant le bon déroulement du Voyage. Un mineur non accompagné d'une personne majeure au sens de la réglementation du pays d'accueil ne peut effectuer un Voyage. S'il est passé outre cette interdiction, à l'insu de l'Organisateur, ce dernier ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non exécution ou de la mauvaise exécution des prestations réservées. Il est également rappelé que la plupart des compagnies aériennes refusent l'embarquement des femmes enceintes ayant atteint un certain terme, afin d'éviter tout risque d'accouchement prématuré pendant le transport.

Afin d'obtenir des informations à jour sur la sécurité et les éventuels risques sanitaires dans le pays de destination, l'Organisateur invite les clients à consulter régulièrement la fiche pays correspondante établie par le Ministère des Affaires Etrangères accessible sur [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseil aux voyageurs » et à suivre les recommandations pour lutter contre ces éventuels risques disponible sur ce même site et sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Par ailleurs, le site Ariane (<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/>) permet à tout ressortissant français de se signaler facilement et rapidement auprès du Ministère des Affaires Etrangères ; une fois ses données saisies le voyageur recevra des recommandations de sécurité par courriels si la situation dans le pays le justifie, sera contacté en cas de crise à destination et pourra désigner une personne « contact » qui pourra être prévenue en cas de besoin

**6/ Formalités :** Chaque Voyage est soumis à diverses formalités douanières, sanitaires et/ou administratives qui doivent impérativement être respectées par le client et par chaque participant au Voyage, y compris s'il s'agit d'un mineur, même bébé. Ces formalités sont à la charge du client. Pour les ressortissants français, ces formalités sont communiquées sur le site internet de l'Organisateur dans la rubrique « Information destination » ainsi que dans sa brochure après le descriptif de chaque Voyage. Les ressortissants étrangers doivent informer l'agent de voyage, avant d'effectuer leur réservation, qu'ils ne sont pas français. S'ils ne sont pas ressortissants d'un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, il leur appartiendra de se rapprocher de l'ambassade compétente pour que ces formalités leur soient communiquées. Les réglementations des différents pays étant susceptibles d'évoluer sans préavis, il est vivement recommandé à tous les clients de vérifier régulièrement toutes les informations auprès des autorités et organismes concernés, notamment via les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr); [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr). Bien que l'Etat français ait prorogé de 5 ans la durée de validité des cartes nationales d'identité délivrées entre le 2/01/2004 et le 31/12/2013 à des personnes majeures, plusieurs Etats tiers ne tiennent pas compte de cette décision. Il est donc recommandé d'utiliser un passeport valide plutôt qu'une carte d'identité dont la date faciale de validité a expiré, pour éviter le risque d'être refoulé. Même lorsque la carte d'identité est acceptée pour les majeurs, un passeport est exigé pour les mineurs ne voyageant pas avec leurs deux parents hors de l'Union Européenne. Quel que soit le pays de destination, un mineur qui ne voyage pas avec

un titulaire de l'autorité parentale doit être muni en plus de son passeport ou de sa carte d'identité, d'une autorisation de sortie du territoire signée par un titulaire de l'autorité parentale et d'une copie lisible de la pièce d'identité du signataire, dans les conditions précisées sur la page internet suivante : [www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359](http://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359). Pour les parents non mariés, il est recommandé de se munir du livret de famille. Dans certains cas, l'autorisation de sortie du territoire est nécessaire lorsque le mineur ne voyage pas avec ses deux parents. Il est de la responsabilité du client de faire état de la situation exacte pour que l'agent de voyage puisse le renseigner de façon précise.

Le client doit s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyage des participants au Voyage sont strictement identiques à ceux qui figurent sur leurs documents d'identité et visas. Lorsque l'Organisateur effectue certaines formalités pour le Client et/ou les participants au Voyage (ex : demande de visa, formulaires Apis, Secure Flight...) il le fait sur la base des informations qui lui ont été communiquées par le Client sous sa seule responsabilité. Il n'appartient pas à l'Organisateur de vérifier la cohérence de ces informations. Pour les femmes mariées il est recommandé de préciser leur nom de jeune fille, obligatoire pour certaines destinations telles que notamment le Mexique et Cuba. Dans tous les cas, la responsabilité de l'Organisateur ne pourra en aucun cas être engagée du fait du non respect des diverses formalités applicables et de ces obligations ; le prix du Voyage restera intégralement dû en cas de refoulement ou de refus d'embarquement, sous réserve des dispositions de l'article L.113-8 du code de la consommation. A cet égard, il est rappelé que les compagnies aériennes peuvent refuser de transporter tout voyageur qui ne respecterait pas la réglementation lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination ou de transit. Elles se réservent en outre expressément le droit de recouvrer auprès des passagers qui n'auraient pas respectés ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes résultant de leur embarquement.

**7/ Frais d'annulation :** Il est rappelé qu'en application des articles L221-2 et L221-28 du code de la consommation, aucun des Voyages proposés par l'Organisateur ne bénéficie d'un délai de rétractation. Toute annulation ou modification par le client ou le vendeur entraîne l'exigibilité des frais prévus ci-après :

	Montant des frais par personne
Plus de 30 jours avant le départ	60€
Entre 30 et 21 jours avant le départ	25%
D 20 à 8 jours avant le départ	50%
A compter de 7 jours avant le départ	100%

Les pourcentages visés ci-dessus sont appliqués au prix du Voyage taxes incluses. Des dispositions contractuelles particulières peuvent déroger au barème prévu ci-dessus et prévoir d'autres taux. Dans tous les cas les éventuels frais de dossiers, les frais de visa, carte de tourisme et les assurances ne sont jamais remboursables et doivent donc, le cas échéant, être ajoutés aux frais d'annulation. Doivent également s'ajouter les suppléments qui pourraient être dus du fait de la modification de la réservation, comme c'est le cas par exemple en cas de modification entraînant une modification du type de chambre initialement réservé. La date prise en compte pour déterminer le montant des frais applicables sera la date de réception par l'Organisateur de la notification écrite de l'annulation ou de la modification. Si au moment de l'annulation ou de la modification les billets d'avion ont déjà été émis (vol principal, pré/post-acheminement), le prix de ces billets s'ajoutera aux frais d'annulation ou de modification prévus ci-dessus. Dans tous les cas, le passager peut obtenir le remboursement des taxes et redevances individualisées et affichées comme telles, dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager, lorsque le titre n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport. Ce droit au remboursement ne s'applique pas aux surcharges carburants ou autres surcharges du transporteur. Le cas échéant, le remboursement intervient au plus tard trente jours à compter de la date de réception de la demande, qui peut être déposée par tout moyen, notamment en ligne. Ce remboursement pourra donner lieu à la facturation de frais dans la limite de 20% du montant remboursé. Il sera gratuit lorsque la demande sera déposée en ligne. L'application des frais d'annulation prévus ci-dessus ne peut aboutir à déroger à ces dispositions.

**8/Cession du contrat :** Le client peut céder son contrat de réservation dans les conditions prévues à l'article R211-7 du code du tourisme. Dans ce cas des frais de cession d'un montant minimum de 50€ par personne seront appliqués, à moins que l'Organisateur puisse justifier que les frais réellement supportés du fait de la cession sont supérieurs à ce montant minimum, auxquels cas les frais réels seront appliqués.

**9/ Transports:** Les conditions générales et particulières de transport de chaque compagnie aérienne qui effectue un ou plusieurs vols inclus dans le Voyage sont applicables de plein droit audit Voyage. Elles fixent notamment les conditions de responsabilité du transporteur, ainsi que les mesures existantes pour le transport des personnes handicapées, des femmes enceintes, des personnes à forte corpulence.... Elles sont disponibles sur le site de la compagnie aérienne concernée. Elles peuvent également être obtenues sur demande auprès du Vendeur ou de l'Organisateur. Conformément aux dispositions des articles R.211-4, 13° et R.211-15 à R.211-18 du code du tourisme, l'Organisateur communique pour chaque vol une liste comprenant au maximum trois transporteurs aériens auxquels il pourra avoir recours, au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait. Cette liste est susceptible de modification jusqu'à la réservation ; toute modification sera communiquée à l'acheteur. L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique au client au plus tard 8 jours avant le début du voyage ou au moment de la réservation si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le départ. Le nom de ce transporteur peut être modifié jusqu'au moment de l'enregistrement. Dans l'éventualité où l'information prévue à l'article R.211-4, 13° ne serait pas effectivement communiquée au client, l'acheteur serait en droit de demander par écrit la résiliation de sa réservation et d'obtenir le remboursement sans pénalité des sommes versées. Cette possibilité de résiliation ne pourra toutefois pas être invoquée après que la prestation ait été fournie. Aucun des Voyages proposé par l'Organisateur ne comporte de vols assurés par une compagnie figurant la liste « noire » des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans l'Union Européenne. Cette liste est disponible sur la page internet suivante <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liste-noire-des-compagnies-aeriennes-etrangeres>. L'Organisateur ne maîtrise pas les conditions du transport qui est assuré sous le contrôle de la compagnie aérienne.

Les horaires des vols, le type d'appareil, l'itinéraire et le nom des aéroports sont donc communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à des modifications même après confirmation. L'Organisateur recommande de ne prévoir aucun engagement dans les 48h précédant et suivant la date des vols aller et retour. Les vols peuvent être directs (avec ou sans escale), ou comporter un changement d'appareil. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est vivement recommandé aux passagers de prévoir un laps de temps suffisamment important entre l'heure d'arrivée ou de départ des différents vols. Il est de la responsabilité de chaque passager de se présenter avant l'heure limite d'enregistrement. Sauf mention contraire, les passagers doivent se présenter à l'enregistrement au plus tard 2 heures avant le décollage pour les vols de moins de 6 heures et 3 heures avant le décollage pour les vols de plus de 6 heures. Les passagers handicapés et les passagers ayant des bagages hors format doivent vérifier auprès de la compagnie l'heure limite d'enregistrement. Les passagers doivent également veiller à respecter l'heure d'embarquement. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol spécial, l'Organisateur pourrait regrouper les passagers sur un autre vol. Dans un tel cas, il s'engage à respecter un préavis minimum de deux jours et à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Par ailleurs, pour des raisons indépendantes de sa volonté, l'Organisateur peut exceptionnellement être amené à acheminer les clients par un mode de transport différent de celui initialement prévu. Le vol retour doit être confirmé par le client auprès du correspondant local de l'Organisateur, 72 heures avant la date du vol prévu. Lorsqu'en raison des horaires des pré et/ou des post-acheminement, une nuit ou des repas à l'aéroport de transit sont nécessaires, ils sont à la charge du client. En cas d'annulation des vols initialement prévus pour les pré et/ou post acheminements, pour quelque cause que ce soit, les pré et/ou post acheminement pourront être réalisés par tout autre moyen de transport (train, autocar...) sans que la responsabilité de l'Organisateur ne puisse être engagée. Les clients sont informés qu'en cas de non utilisation du vol aller certaines compagnies aériennes annulent automatiquement le vol retour. Si le client souhaite conserver son vol retour, il devra en faire la demande expresse auprès de l'Organisateur au plus tard 24 heures après l'heure de son vol aller pour qu'il intervienne auprès de la compagnie.

**10/Bagages :** Chaque transporteur à ses propres règles concernant le transport des bagages et notamment des articles qui ne peuvent être transportés. Ces règles sont détaillées dans les conditions générales et particulières du transporteur auquel le passager doit se reporter. Ces conditions sont disponibles sur le site internet du transporteur ; elles peuvent également être obtenues sur demande auprès du Vendeur ou de l'Organisateur. Les informations communiquées ci-après le sont sur la base de la pratique courante ; il peut y être dérogé par les conditions générales de transport qui prévaudront. D'une manière générale, sont interdits en soute et en cabine les articles explosifs, inflammables, corrosifs, irritants, infectieux, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés, outillages électroportatifs, moyens de locomotion électriques équipés de batteries au lithium (ex : overboard), etc. Par ailleurs, il existe des mesures restrictives concernant le transport des liquides, aérosols, gels et pâtes contenus dans les bagages en cabine. L'Organisateur recommande donc de placer tous ces articles dans les bagages en soute. Pour plus de précision, le client doit consulter la page internet suivante : <http://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/liquides-et-objets-interdits-ou-reglementes-en-avion>. Si le passager souhaite voyager avec des appareils électroniques munis de batteries (téléphone mobile, tablette, ordinateur portable...) en cabine, ils doivent être chargés à défaut ils pourront être confisqués ou détruit au filtre de sécurité. Certains de ces appareils sont purement et simplement interdits à bord (ex Samsung Galaxy Note 7). Certains objets ou documents (objets de valeur, objets fragiles, papier d'identité, devises, papiers d'affaires, objets indispensables pour les passagers ...) doivent être placés dans les bagages cabines, sous la surveillance du passager. Le nombre, les dimensions, le poids du ou des bagages acceptés en cabine et en soute sans supplément de prix varient selon les compagnies qui peuvent modifier les règles applicables sans préavis. Le passager doit se reporter aux conditions du transporteur. Pour éviter les difficultés, l'Organisateur recommande de ne pas dépasser (i) un seul bagage en cabine par passager (incluant sac à main, sacoche...), d'un poids maximum de 10kg et dont les dimensions n'excèdent pas 55x40x20cm poignée et roulettes comprises et (ii) un seul bagage par passager en soute d'un poids maximum de 15 kg. Tous les frais supplémentaires pour les bagages resteront à la charge du client.

**11/Prestations hôtelières et autres prestations terrestres :** En règle générale, les chambres d'hôtel sont disponibles à partir de 15h et doivent être rendues au plus tard à 12h, quelques soient les horaires des vols. Dans les chambres doubles, il peut y avoir un lit double ou deux lits simples ; dans les chambres triples ou quadruples, il est fréquent qu'il y ait des lits pliants de moindre confort pour le troisième et le cas échéant le quatrième couchage. Les lits bébés sont disponibles en nombre limités et ne peuvent faire l'objet d'une réservation. Il est de la responsabilité des clients de prévoir d'emmener le matériel et la nourriture adaptée au besoin de leur bébé. Si une prestation en supplément (chambre supérieure, vue...) ne peut être fournie, le client ne pourra prétendre qu'au seul remboursement du supplément. La classification des hôtels (étoiles ou catégorie) est effectuée par les institutions locales, selon des normes qui peuvent être très différentes des normes françaises ; aucune comparaison ne peut donc être effectuée avec les standards français ou entre les différents pays. La qualité et le type de prestations, telles que notamment la restauration, peuvent varier en fonction des destinations, des modes de vie et des conditions économiques et sanitaires locales. La participation à un Voyage implique l'acceptation de ces différences. A cet égard, il appartient au client de s'assurer que les conditions de la destination et de la période de séjour choisie lui conviennent. La responsabilité de l'Organisateur ne peut être engagée du fait de la non disponibilité de certaines activités et excursions du fait des conditions météorologiques ou d'évènement locaux. Le nombre de repas dépend de la durée du séjour et de la formule d'hébergement. Ils débutent avec le dîner de la première nuit et prennent fin avec le petit-déjeuner de la dernière nuit. Certains repas peuvent être fournis pendant le transport aérien. Lorsque les boissons sont incluses, certaines boissons restent payantes (jus de fruit pressés, alcools internationaux, café expresso). Le plus souvent l'eau est de l'eau filtrée en carafe et non de l'eau minérale en bouteille. Le fait de ne pas consommer d'alcool ne peut donner lieu à aucune réduction. Les activités payantes proposées à destination peuvent présenter des risques qu'il appartient au participant de mesurer sous sa seule responsabilité. Elles sont souvent soumises à des conditions et notamment des conditions d'âge qui varient selon la réglementation locale et le prestataire auprès duquel le client devra se renseigner. En cas d'accident, la responsabilité de l'Organisateur ne pourra être engagée. Il appartient au client de vérifier que le prestataire auquel il a recours est sérieux et valablement assuré pour l'ensemble des risques encourus au cours de ces activités. Le client doit également vérifier qu'il est lui-même valablement assuré pour l'ensemble des dommages qu'il pourrait causer dans le cadre de ces activités. Les clients sont informés qu'en période de faible fréquentation des « clubs enfants », des enfants appartenant

normalement à des catégories différentes pourront être regroupés au sein d'une même catégorie. Les prestations réservées peuvent être modifiées, même après le début du Voyage, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'Organisateur. Dans ce cas, l'Organisateur mettra tout en œuvre pour fournir des prestations similaires à celles prévues initialement. Si la responsabilité de l'Organisateur est engagée, le client ne pourra obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non fournies et non remplacées.

**12/ Service après-ventes :** Pour toute question relative à l'exécution du contrat conclu avec l'Organisateur ou à une réclamation, le client peut contacter le numéro non-surtaxé suivant : 0977401027 En cas de difficulté au cours de son Voyage, le client doit immédiatement informer les correspondants locaux de l'Organisateur et les éventuels prestataires concernés afin qu'ils puissent essayer de résoudre la difficulté. Toute réclamation accompagnée de toutes les pièces justificatives doit être adressée à l'Organisateur par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception et de préférence par e-mail à l'adresse suivante : [sav@alpitour.fr](mailto:sav@alpitour.fr), dans les meilleurs délais et au plus tard 30 jours après la date de retour afin de ne pas affecter le traitement de la demande. A défaut de réponse satisfaisante, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme, dont l'Organisateur relève en tant que membre du CETO. La saisine du Médiateur peut être effectuée par voie postale à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303 -75 823 Paris Cedex ou directement sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) qui détaille également les conditions de la saisine.

**13/ Responsabilité :** La responsabilité de l'Organisateur ne peut jamais être engagée en cas de force majeure, de fait d'un tiers ou de faute du client. Par conséquent, tout préjudice résultant de l'une de ces causes ne peut donner lieu à aucun remboursement ni indemnisation par l'Organisateur. L'Organisateur n'est jamais responsable des dommages indirects. Il est de la responsabilité de chaque participant au Voyage de respecter l'ensemble des dispositions des présentes conditions de vente, des règlements intérieurs des hôtels ainsi que des consignes de sécurité qui pourront lui être communiquées et de faire preuve de prudence et de bon sens dans toutes les activités auxquelles il participe. Chaque participant au Voyage doit également veiller à respecter la réglementation française ainsi que les réglementations applicables dans les pays où il séjourne. En cas de faute du client, l'Organisateur ou ses prestataires seront autorisés à interrompre la fourniture des prestations aux torts exclusifs du client et pourront obtenir la réparation de tous les préjudices subis du fait du comportement fautif, tel que notamment le remboursement de toute indemnisation versée au prestataire ou à d'autres participants. Tous les frais consécutifs à une telle interruption de prestations seront à la charge exclusive du client qui ne pourra obtenir aucun remboursement. Les prestations acquises auprès d'un tiers à l'occasion du Voyage ne peuvent engager la responsabilité de l'Organisateur. Chaque prestataire conserve sa propre responsabilité, selon la réglementation qui lui est applicable et qui peut prévoir des limitations de responsabilité. Si la responsabilité de l'Organisateur est mise en cause du fait d'un de ses prestataires, elle sera limitée dans les mêmes conditions que la responsabilité de ce prestataire. Les vols étant assez fréquents dans certains pays, il est vivement déconseillé d'emmener des objets de valeur en Voyage. Les effets personnels des participants au voyage restent placés sous leur responsabilité, à moins qu'ils aient été placés dans un coffre fort. Les objets d'une valeur supérieure à 500€ ne pourront être laissés dans le coffre fort de la chambre mais devront être confiés à l'hôtelier pour qu'il les place dans le coffre fort de l'hôtel. A défaut, la responsabilité de l'Organisateur ni celle de l'hôtelier ne pourra être engagée. En cas de vol, le client devra procéder à une déclaration auprès des autorités locales et informer immédiatement l'hôtelier et le représentant de l'Organisateur.

La responsabilité des compagnies aériennes est régie par les dispositions de leurs conditions générales et particulières de transport, auxquelles le passager doit se reporter en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature. L'Organisateur n'est pas un transporteur aérien ; sa responsabilité ne saurait donc se substituer à celle du transporteur. Ainsi par exemple, les dispositions du règlement CE 261/2004 du 11/02/2004 fixant certaines règles d'indemnisation en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ne sont pas applicables à l'Organisateur. La responsabilité du transporteur peut-être limitée par les dispositions des conventions internationales (telles que notamment les conventions de Varsovie et de Montréal) et des conditions générales et particulière de transport applicables. Dans l'éventualité où la responsabilité de l'Organisateur serait engagée, il bénéficierait des mêmes exclusions ou limitations de responsabilité que le transporteur. Le client est informé que les délais de prescription des actions en responsabilité à l'encontre d'un transporteur aérien sont relativement courts (2 ou 5 ans selon les juridictions et le droit applicable) En outre, il existe des délais relativement brefs pour formuler une réclamation auprès de la compagnie aérienne en cas de problème de bagages (7 jours en cas de bagage abîmé, 21 jours en cas de perte ou de retard de livraison). Si ces délais ne sont pas respectés la réclamation est irrecevable. Pour traiter les réclamations relatives au transport la plupart des compagnies réclament les originaux des billets d'avion et/ou des cartes d'embarquement ainsi que, lorsque la réclamation porte sur les bagages, les bulletins d'enregistrement des bagages et le certificat d'irrégularité obtenu auprès de la compagnie à l'aéroport. Ils convient donc de conserver ces documents.

#### **14/ Assurances :**

14.1 Conformément à la réglementation, l'Organisateur a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'Hiscox, 19, rue Louis Legrand -75 002 Paris, afin de garantir, pour un montant de 2 000 000€ par sinistre et par an, les dommages corporels, matériels et immatériels engageant sa responsabilité (n° de police HA PRC0159192).

14.2 Assurance voyages : L'Organisateur offre au client la possibilité de souscrire auprès d'un assureur tiers, différentes formules d'assurance afin de garantir les risques liés au Voyage réservé (annulation, frais de santé, rapatriement, perte de bagage...). Ces assurances doivent être souscrites au moment de la réservation ; elles ne sont ni cessibles, ni remboursables. Elles lient directement le client et l'assureur. Les notices d'assurances qui précisent notamment la nature et les conditions des garanties et des exclusions sont reproduites en intégralité sur le site internet [www.bravoclub.com](http://www.bravoclub.com). Il appartient au client de les consulter avant d'effectuer leur réservation. Un résumé de ces conditions figure également en page 64 de la brochure de l'Organisateur. Conformément aux dispositions de l'article L.112-10 du code des assurances, le client peut, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par l'assurance souscrite, renoncer au contrat souscrit, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires

à compter de la conclusion du nouveau contrat. Les modalités d'exercice de ce droit à renonciation sont mentionnées dans les notices.

**15/ Données personnelles :** A l'occasion de la réservation d'un Voyage, l'Organisateur collecte des données personnelles sur le client et les participants audit Voyage. Les informations collectées sont utilisées afin (i) d'enregistrer les réservations et permettre l'exécution des prestations réservées (ii) de se conformer à certaines réglementation en vigueur, notamment en matière d'information des services douaniers et d'immigration; (iii) à des fins de marketing, d'analyse de marché et d'enquête ; pour cibler les besoins, les intérêts et les préférences des clients, les informer en conséquence et plus généralement développer une meilleure relation commerciale avec eux. Certaines informations doivent obligatoirement être fournies à l'Organisateur afin de permettre la réservation ou l'exécution des Voyages. Elles sont signalées par un astérisque. Les autres informations sont facultatives. Les données collectées peuvent être transmises aux fournisseurs et sous-traitants de l'Organisateur dont certains sont situés hors de l'union Européenne. La collecte et l'utilisation des données personnelles sont effectuées dans le respect de la réglementation applicable. Le titulaire des informations collectées dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur ses données, dans les conditions prévues par la loi. Il a également le droit de définir des directives relatives au sort de ses informations personnelles après sa mort. Ces droits peuvent être exercés par courrier adressé au service marketing de l'Organisateur. Par ailleurs, un consommateur qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut gratuitement s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

**16/Propriété intellectuelle – droit à l'image :** tous les éléments contenus dans la brochure et sur les sites internet de l'Organisateur (logiciels, présentation, informations, photographies, vidéos, fichiers audio, marques, logo, icône) font l'objet de droit de propriété intellectuelle. Ils sont la propriété de l'Organisateur, de ses fournisseurs et/ou de ses sous-traitants. En conséquence il est interdit de les reproduire, les dupliquer, les représenter, les adapter, les modifier et plus généralement de les utiliser de quelque manière que ce soit, en tout ou partie, à des fins autres qu'à des fins personnelles et non commerciale sauf consentement express et préalable de l'Organisateur. L'Organisateur informe les participants aux Voyages que leur participation aux activités et aux spectacles proposés lors des Voyages constitue une acceptation implicite à être photographiés et/ou filmés et à ce que leur image soit reproduite, représentée ou diffusée par l'Organisateur et/ou ses sous-traitants afin d'illustrer tous ses supports de communication (brochure, site internet, pages relatives à l'Organisateur sur des sites communautaire) dans le monde entier et pour toute la durée du droit à l'image. Chaque participant à un Voyage à néanmoins bien évidemment la possibilité de s'opposer à ce que son image soit captée et/ou utilisée par l'Organisateur et/ou ses sous-traitants. Il lui suffit pour cela d'en informer l'Organisateur ou son représentant à destination avant ou pendant son Voyage. Il pourra également demander à tout moment à l'Organisateur de ne plus utiliser tout ou parties des images le représentant, ce que l'Organisateur fera dans les meilleurs délais.

## DISPOSITIONS DU CODE DE TOURISME

Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du code de tourisme, sont reproduites ci-après les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du code du tourisme

**Article R211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), 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 la présente section. 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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 R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° 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 ;
- 13° 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 R211-5**

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 quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### **Article R211-6**

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 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 R. 211-8 ;

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 ; 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, 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 [R. 211-4](#) ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;

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 à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

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 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### **Article R211-7**

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-8**



Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), 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 R211-9**

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 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-10**

Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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.

### **Article R211-11**

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.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).