

Conditions Générales et Particulières de Vente 2019

CONDITIONS D'ANNULATION

(Frais par personne inscrite au voyage)

Voyages en AVION et CROISIERE

Frais de dossier (non remboursable par l'assurance) : 30 € par personne, quelle que soit la date d'annulation + 5% de franchise + frais d'annulation :

- De 120 à 60 jours du départ : 20 % du prix du voyage
- De 59 à 30 jours du départ : 40 % du prix du voyage
- De 29 à 21 jours du départ : 70 % du prix du voyage
- De 20 à 0 (jours) du départ : 100 % du prix du voyage

Voyages en AUTOCAR

Frais de dossier (non remboursable par l'assurance) :

- Pour tout voyage > 200 € : 30 € par personne + 5% de franchise + frais d'annulation
- Pour tout voyage < 200 € : 10 € par personne + 5% de franchise + frais d'annulation :

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENDEUR RÉGISSANT LES RAPPORTS ENTRE LES AGENCES DE VOYAGES ET LEUR CLIENTÈLE

LES VOYAGES DE MICHELINE - IM 036 13 0002

Assurance Responsabilité Civile. Hiscox

Contrat HA RCP0232950.

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent reproduire in extenso les conditions générales suivantes, issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

Article R.211-3 : 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 R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est réalisé par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du Code civil. Son mentionné le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur 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, 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 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 R.211-5 :** 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 quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.
- Article R.211-6 :** 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 1369-1 à 1369-11 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

- De 45 à 31 jours du départ : 10 % du prix du voyage
 - De 30 à 21 jours du départ : 25 % du prix du voyage
 - De 20 à 8 jours du départ : 50 % du prix du voyage
 - De 7 à 3 jours du départ : 75 % du prix du voyage
 - De 2 à 0 jours du départ : 100 % du prix du voyage
- Aucun remboursement ne peut intervenir dans les cas suivants :
- si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation voyage,
 - s'il ne peut présenter les documents de police pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, ...)

INSCRIPTIONS

Il est recommandé de s'inscrire le plus rapidement possible. Les places dans le car sont numérotées et attribuées par ordre d'inscription. Versement obligatoire d'un acompte au moment de l'inscription. Solde du voyage 30 jours avant le départ (60 jours pour les voyages en avion et les croisières).

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 ;
 - c) 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 ;
 - 20° 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 R.211-7 :** 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 vendeur, le 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 R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité d'annulation de nature contractuelle, le vendeur est tenu de réviser le 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 retenue(s) comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.
- Article R.211-9 :** 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 préjudice des recours en responsabilité, demander au 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 ;

APTITUDE AU VOYAGE

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, Les Voyages de Micheline se réserve la possibilité de refuser toute inscription non adaptée aux exigences de ses voyages. Les personnes sous tutelle et/ou curatelle doivent être accompagnées par une personne responsable durant tout le voyage.

CHAMBRE DITE "À PARTAGER"

Dans le cas où la composition d'un groupe serait telle qu'un voyageur s'étant inscrit seul, se trouverait seul dans une chambre dite "à partager" ou 2 personnes s'étant inscrites ensemble et dont une s'annulerait avant le départ, devront obligatoirement acquiescer le supplément pour la chambre individuelle. Compte tenu des annulations de dernière minute toujours possible, ce supplément sera demandé jusqu'au moment du départ. Nous n'assurons aucune responsabilité quant au choix de la personne partageant la chambre.

- 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 R.211-10 : 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R.211-11 : 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 préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- 1° 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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENDEUR

Valables du 1er décembre 2018 au 1er décembre 2019

RESPONSABILITÉ CIVILE

Les Voyages de Micheline, IM 036 13 0002, sont obligatoirement couverts par une assurance Responsabilité Civile professionnelle (Hiscox - Contrat HA RCP0232950) et par une assurance Transports Voyageurs (AXA France Contrat n° 6097644704).

CARTE NATIONALE D'IDENTITÉ / ESTA ET AVE

Certains pays refusent sans préavis l'entrée sur leur territoire de personnes en possession d'une CNi dont la validité a été repoussée de 5 ans par la France, sans accord avec la Communauté Internationale. Les Voyages de Micheline ne pourront pas être tenue responsable en cas de refus d'embarquement par la compagnie aérienne, ferroviaire et maritime ou roulement au lieu d'attente d'un pays étranger. ESTA et AVE peuvent être obtenus par vos soins et sous votre responsabilité, ou par votre agence moyennant des frais de dossier (inclus dans le prix du voyage). Le voyageur ne pourra être tenu pour responsable si les informations transmises sont incorrectes.

CHAMBRE INDIVIDUELLE

Elles sont toujours moins bien situées et plus petites que les chambres doubles, bien que plus chères. L'attribution d'une chambre pour une seule personne fait l'objet d'un supplément. Son attribution ne peut être assurée que dans la mesure où elle a pu être obtenue. En cas d'impossibilité, le montant de la prestation non fournie sera remboursé.

CHAMBRE À 2 LITS

De plus en plus d'hôtels ne proposent plus de chambres avec 2 lits séparés. La chambre est alors composée de 2 matelas mis côte à côte dans un même sommier mais disposant chacun de leurs propres draps personnels.

CHAMBRE TRIPLE

Ceux sont en réalité des chambres doubles dans lesquelles on ajoute un lit (de camp le plus souvent).

BAGAGES

Tout transfert de bagage en dehors de l'autocar est à la charge et sous la responsabilité de son propriétaire. Chaque passager est tenu de s'assurer chaque matin au départ, que sa valise a bien été chargée dans les soutes. En cas d'erreur ou d'oubli, nous ne pourrions être tenus pour responsables. Lorsque ceux-ci sont confiés, ou sous la garde des Voyages de Micheline, la garantie des dommages occasionnés est limitée à 23 euros du kilo avec un maximum de 750 euros par bagage. Sont exclus : objets précieux, bijoux, espèces, documents administratifs, ordinateurs, matériels vidéo, toutes les pièces fragiles, ainsi que tout contenant en verre. Nous ne sommes pas responsables des objets laissés dans les autocars et pouvant être dérobés. De plus, devant le nombre croissant des objets personnels oubliés par les clients dans les hôtels ou les restaurants et la difficulté de les identifier, il nous sera impossible de nous charger tant de la recherche que du retour des objets.

INFORMATION VERITE

Cette brochure n'est qu'un document contractuel et elle ne se substitue pas au document approprié prévu à l'article R.211-3 des conditions générales, lequel doit être remis par le vendeur à l'inscription. En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier

PARKINGS DE VOITURES PARTICULIÈRES

Nos parkings de La Châtre et Dun le Paléol sont mis gracieusement à la disposition de notre clientèle pour garer un véhicule en extérieur. Ces services gratuits n'engagent en aucun cas notre responsabilité en cas de dommage, total ou partiel, des véhicules, du fait d'éléments naturels ou d'actes de vandalisme ou de vols.

IMPORTANT

Avant de partir dans un pays de l'Union européenne, ou en Norvège ou en Islande, nous vous conseillons de demander la CARTE EUROPÉENNE D'ASSURANCE MALADIE auprès de votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle, mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions, par avance, de nous en excuser. Les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans ce programme, ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés (art. R.211-8).

PROGRAMME DES VOYAGES

La composition du programme de nos voyages est établie entre 6 mois et 1 an avant la date de départ. Ceci-ci est définitive toutefois, notre agence se réserve le droit de modifier les itinéraires d'excursions ainsi que la chronologie du déroulement d'un voyage, à cause d'un élément imprévisible ou de force majeure pouvant nuire à la sécurité de nos clients ainsi qu'à la bonne exécution du voyage en cours. En cas de panne, d'accident, d'emballage, de retard dû aux difficultés de circulation, de mauvaises conditions climatiques, les accompagnateurs du voyage feront le maximum pour éviter les perturbations dans le déroulement du programme. Pourtant s'ils étaient amenés à modifier celui-ci, les clients ne pourront prétendre à aucun remboursement ni dédommagement. Nous agissons en qualité d'intermédiaire auprès des hôteliers, restaurateurs et autres prestataires de services. Il en résulte que nous ne saurons être tenus pour responsables des cas de force majeure, tels que fait de grève, manifestations, fêtes civiles et religieuses.

EN CAS D'ANNULATION DE NOTRE FAIT

L'insuffisance du nombre des participants peut entraîner l'annulation de certains types de voyages. Cette éventualité est définitive. Toutefois, nous nous réservons les voyages d'une durée de 8 jours ou plus. Pour les voyages d'une durée inférieure à 8 jours, l'annulation ne pourra intervenir moins de 10 jours avant le départ.

EN CAS D'INTERRUPTION

au cours du voyage par le client (accident, maladie, etc.), ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement des prestations dont il n'a pas pu profiter à la suite de son interruption de voyage.

NOTE IMPORTANTE

Tous nos circuits et séjours sont réalisables avec un minimum de 20 participants et les excursions facultatives avec un minimum de 15 participants, sauf mention particulière.

LES PRIX NE COMPRENNENT PAS

- Le port des bagages et pourboires (sauf mention contraire).
- Le supplément chambre individuelle.
- Les dépenses personnelles.
- Les excursions et spectacles facultatifs.
- L'assurance annulation.

TARIFS ET RÉVISION

PAVAVI ET AVE : nos prix sont affichés TTC donc taxes d'aéroport et de sécurité incluses dans un souci de transparence. Les prix sont indiqués par personne, et ont été établis sur les informations connues au 01/11/18. Une fluctuation des taux de change, prix du carburant, taxes de port et d'aéroport, frais de visa peut entraîner un changement de prix. La modification éventuelle du prix vous sera, dans ce cas, notifiée 30 jours avant le départ. Vous aurez alors 8 jours pour demander la résiliation de votre inscription sans frais dans la mesure où l'augmentation excède 5 % du prix total du voyage. Sans réponse de votre part cette augmentation sera considérée comme étant acceptée.

EXCURSIONS SUPPLÉMENTAIRES

Au cours de votre voyage, s'il vous est proposé des excursions supplémentaires non prévues au contrat et sur la brochure, à régler sur place, ces excursions n'engagent en aucun cas notre responsabilité, même si elles sont suggérées par nos préposés de bord ou de fait. **MODIFICATION DU NOM D'UN OU DE PASSAGER(S) SUR VOS AÉRIENS** : Si la modification du nom d'un ou de passager(s) induit des frais, ces frais seront facturés au Client.

RECLAMATION

Pour être recevable, toute réclamation devra être formulée au plus tard 30 jours après le retour du voyage.

COMMENT DEMANDER UNE ASSISTANCE EN CAS D'INCIDENT DURANT UN VOYAGE ?

Appellez ou faites appeler April International Voyage France, 24 h/24 :

- Par téléphone depuis la France : 01 42 99 03 47 depuis l'étranger : 33 1 42 99 03 47 et tenez-vous prêt à indiquer :
 - notre numéro de contrat APRIL INTERNATIONAL VOYAGE n° 20031 / 540 150 ;
 - vos noms et prénoms ;
 - l'endroit précis où vous vous trouvez ;
 - l'adresse où l'on peut vous joindre ;
 - votre numéro de téléphone.

ATTENTION :

- Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'APRIL INTERNATIONAL VOYAGE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.
- Vous devez vous conformer aux solutions que APRIL INTERNATIONAL VOYAGE préconise. Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par APRIL INTERNATIONAL VOYAGE, vous déchargez APRIL INTERNATIONAL VOYAGE expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Document et photos non contractuels. Nous remercions les offices de tourisme, nos partenaires et les personnes privées pour leur collaboration et le prêt de photographies. Crédit photos : © Fotolia, © Flickr.