

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont constituées :

- des Conditions Particulières de Vente (I), et
- des Conditions Générales de Vente (II) régies par le Code du Tourisme, en particulier les articles R 211-3 à R 211-11.

Les conditions générales de vente et les conditions particulières de vente suivantes s'appliquent à toutes les commandes passées auprès de **LOANN Voyages** et sont les seules à lier les parties, sauf autres conditions particulières écrites et signées par **LOANN Voyages** et le client.

Toute réservation ou toute inscription à l'un de nos voyages implique l'acceptation entière et sans réserve des conditions générales de vente et des conditions particulières de ventes ci-dessous. Elles font partie intégrantes du contrat de vente et pourront être adressées au client sur simple demande.

L'agence **LOANN Voyages** a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro suivant : IMO38110018.

La garantie financière de l'agence **LOANN Voyages** s'élève à 200 000 €. Celle-ci est cautionnée par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), dont le siège est situé 15 avenue Carnot 75017 PARIS.

L'agence **LOANN Voyages** est assurée (Responsabilité Civile Professionnelle) par HISCOX Assurances, dont le siège est situé 19, rue Louis le Grand, 75002 Paris

I- CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

* ART. 1 – INSCRIPTIONS ET RESERVATIONS

Les conditions tarifaires spécifiques aux groupes sont applicables à partir de 20 personnes payantes. Les réservations doivent indiquer systématiquement l'effectif (nombre d'adultes et d'enfants) ainsi que la répartition des chambres ; tout ceci 50 jours avant la date de départ du voyage.

Le contrat de voyage récapitulatif l'ensemble des prestations est adressé au client par **LOANN Voyages** en deux exemplaires.

Pour être considérée comme définitive, la réservation doit être accompagnée d'un exemplaire du contrat de voyage retourné signé par le client ainsi que d'un acompte de 40% du montant total du voyage, réglé à l'ordre de **LOANN Voyages**. La réservation sera effective à réception du contrat et de l'acompte, sous réserve des disponibilités des prestataires.

* ART. 2 – PAIEMENT

Pour toute réservation à plus de 45 jours du départ, un acompte de 40% du montant total du voyage devra être réglé à **LOANN Voyages** par chèque, espèces ou virement bancaire.

Pour les groupes, dès réception de la liste définitive des participants et de leur répartition dans les chambres, **LOANN Voyages** édite une facture proforma faisant apparaître l'acompte versé et le montant restant dû. Le paiement du solde, soit 60% du montant total du voyage, devra être réglé au plus tard 45 jours avant le départ.

En cas de réservation à moins de 46 jours du départ, la totalité du montant du voyage devra être réglé à **LOANN Voyages** par chèque, espèces ou virement bancaire.

* ART. 3 – TARIFS

Tous les prix sont affichés en Euros. Les tarifs sont communiqués sous réserve de disponibilités et sous réserve de modifications de la part de nos prestataires et indépendantes de notre volonté.

Les tarifs sont prévus pour le nombre de participants figurant sur le contrat de voyage liant **LOANN Voyages** et le client. Pour un nombre de participants inférieur à celui fixé par le contrat, les conditions techniques de réalisation du voyage sont différentes. La diminution du nombre de participants sera alors considérée comme une annulation partielle. Pour les participants annulant, les frais applicables qui en découlent sont ceux

stipulés à l'article 6 des présentes Conditions Particulières de Vente. Pour le reste des participants, le tarif pourra être révisé. De plus, un supplément correspondant aux coûts fixes recalculés sur le nombre final de participants sera facturé au client.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, **LOANN Voyages** peut se trouver dans l'obligation de modifier ses prix et ses programmes pour tenir compte : de la variation des taux de changes appliqués au voyage, des variations du coût des transport dû notamment à l'augmentation du prix des carburants, de la variation du coût des taxes et redevances afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'embarquement, de débarquement ou de sécurité. Subissant ce coût supplémentaire indépendamment de sa volonté, **LOANN Voyages** est autorisée, et se trouve de fait dans l'obligation de le refacturer au client. Tout refus de la part des clients restant inscrits de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part du client, pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 6 des présentes Conditions Particulières de Vente.

Sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas : les assurances complémentaires à notre responsabilité civile, les frais de traitement de la demande et de délivrance des documents d'identité, santé, douanes et visas, les taxes d'aéroport et de séjour sur place, les boissons, les pourboires, les frais de porteur et dépenses personnelles, les excursions et visites facultatives.

Sauf spécification contraire, les prix s'entendent par personne, sur la base d'un forfait tel que défini dans le contrat de voyage et ils sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées et non des journées entières. Si en raison des horaires imposés par les transporteurs ou autre évènement extérieur à **LOANN Voyages**, la première et/ou dernière journée se trouvait écourtée par quelque cause que ce soit, aucun remboursement et/ou dédommagement ne pourra avoir lieu.

* ART. 4 – INFORMATIONS GENERALES

4.1 – FORMALITES

LOANN Voyages délivre les informations de formalités et de visas pour tous les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer des formalités administratives et sanitaires (vaccins, etc.) auprès des ambassades et consulats compétents. Il appartient à chaque client de vérifier que ses documents sont en conformité avec les informations données par **LOANN Voyages**. Il est également vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. **LOANN Voyages** ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de l'inobservation par le client des règlements douaniers et sanitaires. **LOANN Voyages** recommande fortement à chaque client de consulter la fiche du Ministère des Affaires Etrangères relative à la destination de votre voyage sur le site www.diplomatie.gouv.fr.

Certains pays exigent, outre un éventuel visa, que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants.

Pour les ressortissants français, depuis le 1er janvier 2014, les autorités françaises ont décidé de proroger la durée de validité des CNI (carte nationale d'identité) d'une durée de 5 ans (NB : cette prolongation de validité n'est valable que pour les personnes majeures, à l'exclusion des mineurs).

En d'autres termes :

- les nouvelles CNI délivrées depuis le 01/01/2014 sont valables 15 ans
- les CNI délivrées sous forme plastifiée entre le 02/01/2004 et le 31/12/2013 sont automatiquement valides 15 ans, et ce sans démarche à accomplir
- les CNI délivrées aux mineurs avant ou après le 01/01/2014 sont et seront valables 10 ans seulement

Dans la mesure où cette décision de prorogation de la validité des CNI n'entraîne aucune modification matérielle, les autorités françaises ont établi, pour les pays reconnaissant la CNI comme document de voyage, une attestation officielle type en trois langues (français, anglais et langue du pays de destination) que vous pouvez télécharger sur le site du Ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr / rubrique « Conseil aux voyageurs »).

Toutefois certains pays de destination acceptant pourtant la CNI comme document de voyage ne reconnaissent pas cette mesure de prolongation et, nonobstant l'attestation type précitée, le Ministère lui-même recommande fortement, afin d'éviter toute difficulté, de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de validité dépassée (même si cette dernière est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité).

LOANN Voyages ne pourra, en aucun cas, être responsable si le client se voit refuser l'embarquement ou l'entrée dans le pays de destination.

Il est impératif (épouse, enfant) que le nom figurant sur le passeport ou le document d'identité soit identique au nom sous lequel la commande a été effectuée et les documents de transport et de séjour délivrés.

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018

L'accomplissement des formalités restent, dans tous les cas, à la charge du client. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En tout état de cause, **LOANN Voyages** recommande au client (au lieu de « nous recommandons à l'utilisateur), quel que soit sa nationalité, de consulter régulièrement toutes les informations sur les pays de destination sur le site www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/dernieres-minutes, afin de connaître les recommandations actualisées du Ministère des Affaires Etrangères.

4.2 – RISQUES SANITAIRES

Pour toute information concernant les risques sanitaires présents éventuellement dans le/les pays de destination, et les pays d'escales et de transits et du voyage du client, ainsi que les recommandations émises par les autorités en la matière et de se conformer à ses dernières, le client trouvera les informations nécessaires en consultant les différents sites internet suivants:

- Ministère des Affaires Etrangères : www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs et plus particulièrement les sous-rubriques « risque pays » et « santé »
- Ministère de la Santé : www.sante-sports.gouv.fr
- Institut de Veille Sanitaire : www.invs.sante.fr
- Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : www.who.int

Si vous voyagez au sein de l'Union Européenne (ci-après « UE »), il vous est recommandé de vous procurer la carte européenne d'assurance maladie (gratuite) qui, dans les 28 États membres de l'UE, l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et la Suisse, vous permettra de bénéficier du même accès aux soins de santé publics (par exemple un médecin, une pharmacie, un hôpital) que les ressortissants du pays que vous visitez. Si ces soins de santé sont payants, vous serez remboursés après votre retour dans votre pays d'origine sur la base des tarifs français par les institutions d'assurance maladie. La France est liée avec d'autres pays par des conventions internationales ou bilatérales de sécurité sociale vous permettant d'être remboursé sur la base des tarifs français de soins reçus à l'étranger ; pour en savoir plus consultez le site www.cleiss.fr.

* ART. 5 – MODIFICATIONS

Avant le départ :

Les demandes de modifications doivent être effectuées par écrit. Aucune modification ne sera prise en compte lorsqu'il s'agira de corrections portées directement par le client sur le contrat de voyage. **LOANN Voyages** s'engage à procéder aux modifications demandées, sous réserve de faisabilité. Aucune modification ne pourra être effectuée à moins de 15 jours du départ.

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ
- une modification de destination
- une modification d'hôtel
- une modification de date de départ.

Dans ces hypothèses, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 6 des présentes Conditions Particulières de Vente.

Dans le cas de modifications ayant répercussion sur le prix du séjour, **LOANN Voyages** facturera les frais résultant des modifications demandées par le client.

En cours de voyage :

Le voyageur ne peut, sauf accord préalable et écrit de **LOANN Voyages**, modifier le déroulement de son voyage. Les frais découlant de toute modification non autorisée resteront entièrement à la charge du voyageur, sans pouvoir prétendre au remboursement des prestations dont il n'aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

En tout état de cause, le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnisation et/ou dédommagement si la modification/annulation du voyage intervient du fait de circonstance de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

* ART.6 – ANNULATION TOTALE OU PARTIELLE / FRAIS D'ANNULATION

A l'initiative du client :

L'existence de nombreux intermédiaires (hôteliers, restaurateurs, transporteurs...) et de délais de règlements imposés par ceux-ci à **LOANN Voyages** justifient la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage il devra en informer par lettre recommandée avec accusé de réception **LOANN Voyages** le plus tôt possible : c'est en

effet la date d'accusé de réception de cette lettre qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Jusqu'à 46 jours du départ : 50% du voyage sera facturé par personne annulant
Entre 45 et 31 jours avant la date de départ : 65% du voyage sera facturé par personne annulant
Entre 30 et 21 jours avant la date de départ : 80% du voyage sera facturé par personne annulant
A partir de 20 jours avant la date de départ, l'intégralité du montant du voyage sera facturée.

À l'initiative de **LOANN Voyages** :

LOANN Voyages peut être amenée à annuler un produit. Dans un tel cas, conformément à l'article R.211-10 du Code du tourisme, **LOANN Voyages** en informera le Client qui sera remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu préalablement verser. Dans une telle hypothèse, **LOANN Voyages** et le client peuvent convenir qu'en lieu et place du remboursement des sommes, le Client accepte un produit de substitution. Cependant, si cette annulation est imposée par un cas de force majeure ou le fait d'un tiers ou d'un risque pour la sécurité du client, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

En outre, il est précisé que si les prestataires de **LOANN Voyages** appliquent des Conditions Générales ou Particulières de Vente différentes et plus strictes, les conditions des prestataires seront applicables (frais d'annulation et de modification inclus).

* ART.7 – VOL / DETERIORATION DU MATERIEL LORS D'UN VOYAGE

LOANN Voyages et ses prestataires déclinent toute responsabilité en cas de vol ou détérioration de matériel au cours des voyages. Chaque client est responsable, à tout moment, de ses bagages, affaires personnelles et matériels. **LOANN Voyages** ne peut être tenu pour responsable du vol ou de la détérioration de matériel du fait d'un de ses clients.

* ART.8 – MINEURS

Les demandes d'inscription concernant les mineurs, après accord de **LOANN Voyages**, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère, du tuteur ».

Les mineurs non accompagnés de leur représentant légal ont de nouveau besoin, depuis le 15/01/2017, d'une autorisation de sortie du territoire (AST). L'AST a un format spécifique (formulaire Cerfa n°15646*01 disponible sur le site www.service-public.fr). Seule la signature d'un titulaire de l'autorité parentale est demandée. L'AST ne peut pas dépasser la durée d'un an. Cette AST ne supprime pas la nécessité pour le mineur d'être muni (outre de l'AST signée et de la copie du titre d'identité du signataire de l'AST) de sa CNI ou de son passeport ou encore d'un visa selon le pays de destination. Ainsi, il est fortement conseillé de se renseigner au préalable sur les documents exigés par le pays de destination en consultant les fiches pays du site www.diplomatie.gouv.fr.

De même, si l'enfant voyage avec un seul parent, certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport. Toutefois, les mineurs déjà inscrits sur le passeport, en cours de validité, de leur représentant légal et sous réserve qu'ils soient âgés de moins de 15 ans, n'ont pas besoin de leur propre passeport sauf pour se rendre aux Etats-Unis ou transiter par les Etats-Unis.

L'enfant inscrit sur le passeport d'un adulte ne peut voyager qu'accompagné de l'adulte titulaire du passeport sur lequel il figure. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Les parents ou tuteurs légaux sont responsables de tout fait ou accident dont le mineur serait l'auteur ou la victime.

* ART.9 ASSURANCES

Au moment de l'inscription, **LOANN Voyages** offre au client la possibilité de souscrire des contrats d'assurance, adaptés spécifiquement pour les voyages (assistance rapatriement, annulation, bagages, interruption de séjour) et en fonction des besoins de client. **LOANN Voyages** recommande vivement la souscription d'un contrat d'assurance. A défaut, **LOANN Voyages** serait déchargée de toute responsabilité et aucune réclamation ou demande de remboursement ne pourrait être prise en compte en cas d'annulation ou de problème de vol ou de santé sur place. Il appartient également au client de vérifier, en préalable à son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Aucune modification ne sera possible une fois l'assurance proposée par **LOANN Voyages** souscrite.

* ART. 10 – TRANSPORTS

10.1 – AERIENS

LOANN Voyages est soumis aux conditions de la compagnie aérienne et ne pourra être tenu responsable en cas de dommages causés aux biens ou aux personnes. Ces derniers demeurent sous la responsabilité de la compagnie aérienne tels qu'énoncés dans les Conventions de Varsovie et Montréal, applicables aux transports aériens internationaux. Les horaires sont donnés à titre indicatif, ainsi que les aéroports de départ et d'arrivée et les types d'appareils. En cas de retard d'un vol, le voyageur ne pourra prétendre à aucune indemnité, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévu. En cas d'excédent de bagage, le voyageur pourra avoir à acquitter une taxe variable en fonction de la compagnie et du parcours. Si un voyageur se voyait refuser l'embarquement de ses excédents de bagages, ceci ne donnera lieu, en aucun cas, à un dédommagement quelconque de la part de **LOANN Voyages**. **LOANN Voyages** ne sera aucunement responsable en cas d'acheminement tardif, de perte, de vol ou de détérioration de bagages.

L'adhésion à un voyage, dont le transport est effectué sur « vol spécial » (charter), nécessite d'avoir pris connaissance des contraintes « contractuelles » liées aux affrètements : « la régulation des capacités sur certains vols peut amener la compagnie à modifier ses horaires, annuler ou reporter un voyage dans les 24h précédant ou suivant la date prévue, et ce, avec un préavis de deux jours ». Dans ces conditions, la responsabilité de **LOANN Voyages** ne saurait être engagée et aucune indemnisation ne saurait être demandée par le client à titre de compensation.

10.2 – HORAIRES

Les horaires des vols réguliers ou spéciaux n'étant pas nécessairement connus au moment de la signature du contrat de vente, le départ et le retour peuvent alors être aussi matinaux que tardifs.

Nous vous recommandons de ne pas considérer votre jour de départ, ni de retour, comme un jour « utile ». En aucun cas, les frais liés à ces horaires de départ et de retour ne pourront être pris en charge par **LOANN Voyages** ou justifier une éventuelle annulation du client ni un quelconque remboursement.

10.3 – TRAIN

Les billets ne sont pas remboursables après émission, que ce soit pour cause de modification de date ou d'annulation de voyage.

* ART.11 – DESCRIPTIFS HEBERGEMENTS

Ils sont établis avec soin et régulièrement mis à jour. Ils sont donnés au seul titre informatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Les classifications des hébergements sont faites suivant les normes locales.

* ART. 12 – RESPONSABILITE

Conformément à l'article 23 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 abrogée au 1er janvier 2005, **LOANN Voyages** ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vols des billets d'avion, défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement, il sera retenu 100% du montant total du voyage.

- Défaut d'enregistrement du client au lieu et à l'heure de commencement du voyage ou du séjour ; vols ou détériorations d'objets personnels. Nous conseillons aux voyageurs de ne pas emporter des objets de valeur et/ou de les garder en permanence sous leur surveillance directe.

- Incidents ou événements imprévisibles ou insurmontables intervenant avant ou pendant le voyages tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à **LOANN Voyages**, incidents techniques extérieurs **LOANN Voyages**, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (notamment pour raisons de sécurité), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets.

- Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.

- En vertu des conditions du contrat de transport des compagnies aériennes régies par les conventions de Varsovie et Montréal, **LOANN Voyages** recommande au client de prévoir des délais suffisants s'il utilise un pré-acheminement SNCF ou aérien. L'agence **LOANN Voyages** ne sera en aucun cas remboursable en cas

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018

de retard de la compagnie ou de modification d'heure de décollage et de report ou d'annulation de votre voyage. Aucun remboursement ne sera possible.

• Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche **LOANN Voyages** ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il en sera notamment ainsi en matière de (d') :

- grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel ou du personnel de tous prestataires extérieurs à **LOANN Voyages**
- insurrection et émeute
- crise sanitaire (type covid-19)
- prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales
- conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du client (notamment placement en vigilance rouge du pays d'origine ou de destination par le site www.diplomatie.gouv.fr)

En cas de survenance d'un événement de force majeure, **LOANN Voyages** ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements ci-dessus qui ne pourront entraîner aucune indemnisation au client à quelque titre que ce soit.

* ART. 13 – JOURNEES ET WEEK-ENDS SPORTIFS (SKI, EAUX VIVES...) OU AUTRES

L'agence **LOANN Voyages** est déchargée de toute responsabilité lorsque l'annulation ou la modification essentielle du voyage sont imputables à un cas de force majeure ou à des circonstances anormales (grèves, catastrophes naturelles, ralentissement du trafic routier, conditions météorologiques, fermeture des routes d'accès aux stations, fermeture totales ou partielles des remontées mécaniques...).

* ART. 14 – RECLAMATIONS / MEDIATION DU TOURISME ET DU VOYAGE

Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à **LOANN Voyages**, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs, dans le délai de 7 jours après la date du retour, à l'adresse suivante : LOANN Voyages – Service Après-Voyage – 9, rue Arago 38000 GRENOBLE.

Tout courrier non accompagné de justificatifs, sera classé sans suite. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès de nos prestataires. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation.

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à **LOANN Voyages** ou son représentant.

A ce titre, **LOANN Voyages** recommande aux clients de signaler et de faire constater sur place auprès du représentant local toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Méiateur du Tourisme et du Voyage :

Après avoir saisi le service clients de **LOANN Voyages** et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Méiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Méiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

Les modalités de saisie sont disponibles sur le site : www.mtv.travel.

* ART. 15 – ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Dans le cadre de l'organisation d'un voyage GIR (Groupement Individuel Regroupé), l'agence **LOANN Voyages** peut exceptionnellement être contrainte d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum prévu. Cette décision sera communiquée au client au plus tard 21 jours avant la date de départ (le mercredi précédant la sortie, pour les sorties à la journée) initialement prévue. Cette disposition impliquerait, bien sûr, à votre choix, la formalisation d'un avoir pour un prochain voyage ou le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées. **LOANN Voyages** s'efforcera également de proposer aux clients un voyage équivalent.

* ART.16 – TRIBUNAL COMPETENT

En cas de contestation ou de litige, seuls les tribunaux de Grenoble seront compétents.

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018

II- 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-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, 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 caduc faute de signature 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'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

*** EXTRAIT 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 effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 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 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 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 ;

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018

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 quel élément. 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 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 ;

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018

- 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 R. 2117 :

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 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 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 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 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 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 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 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 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

SARL LOANN Voyages

9 rue Arago 38000 GRENOBLE – Tel : 04 76 28 42 63

info@loannvoyages.com

n° SIRET 491013470 RCS Grenoble

Garantie Financière APST à hauteur de 200 000 €

RCP : HISCOX

Immatriculation n° IM038110018