

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE AUBERT ERMISSE

**Inscriptions** : Elles doivent nous parvenir 60 jours avant le départ. Un acompte de 340 € doit être joint à la fiche d'inscription complétée et signée par le participant ou son entreprise. Le contrat de vente est constitué par la confirmation de l'inscription adressée au candidat avec sa facture comportant les frais de séjour et les éventuels frais optionnels.

**Conditions de déroulement des transferts** : A l'arrivée à l'aéroport, le candidat se dirige vers la sortie où il est attendu par une personne tenant une pancarte à son nom qui le prend alors en charge et le conduit jusque sur le lieu du séjour.

Au retour, nous attirons votre attention sur le fait que le candidat n'est accompagné que jusqu'au comptoir d'enregistrement pour l'obtention de sa carte d'embarquement. Pour des raisons de sécurité, l'accès au-delà de cette zone étant réservé aux personnes détenant un titre de transport, il ne nous est pas possible d'assurer un accompagnement jusqu'à la porte d'embarquement.

Pour les jeunes candidats, nous recommandons le recours au service « accompagnement des mineurs » proposé par les compagnies aériennes.

**Délais de règlement** : Les séjours doivent être réglés en totalité 45 jours avant la date de départ. Si des délais de règlement exceptionnels étaient consentis à un client, en cas de non paiement des factures concernées, elles seraient productives d'un intérêt d'une fois et demie le taux légal + 5%. Le montant de cette pénalité sera payable à la présentation de factures correspondantes.

**Modification et annulation avant le départ** : Toute modification ou annulation de la part du client relative à un voyage et/ou un séjour doit être adressée sous pli recommandé qui vaudra pour la prise en compte des délais ci-après le jour de la réception.

Toute modification d'inscription de la part du participant impliquera un surcoût de 75 € par modification et par dossier. Si cette modification intervient moins de 45 jours avant la date de départ, elle sera considérée comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation. Une annulation émanant du client implique une facturation de frais de 150 € si elle intervient plus de 45 jours avant le départ.

**Entre 44 jours et 25 jours avant le départ**, il sera retenu 50% du forfait total.

**Entre 25 jours et 8 jours avant le départ**, il sera retenu 75% du forfait total.

**Entre 8 jours et le jour du départ**, il sera retenu 100% du forfait total.

**Annulation après le départ** : Tout séjour commencé et abandonné est intégralement dû.

**Assurance responsabilité civile professionnelle** : comprise dans tous nos forfaits (contrat AVIVA). Les montants de garantie sont les suivants : dommages corporels, matériels et immatériels : 2 286 735 € par sinistre/an, dommage aux bagages et objets : 76 225 € par sinistre/an, frais supplémentaires engagés : 76225 € par sinistre/an, défense et recours 15 245 € par sinistre.

Les conditions générales de vente régissant les rapports entre les agences de voyages et leur clientèle sont celles fixées par le code du tourisme. Extrait du code du tourisme : articles R211-5 à R211-13.

**Art R211-5** : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aériens 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 le présent titre.

**Art R211-6** : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer 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 transport 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 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 R211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci après ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Art R211-7** : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit, dans ce cas, d'indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

**Art R211-8** : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur. Il doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ci-après ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p.100 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 ;

**Formalités** : Les formalités indiquées ci-après s'adressent aux personnes de nationalité française. Pour la CEE, carte d'identité (autorisation de sortie du territoire s'il s'agit d'un mineur) ou passeport valide. Pour certains pays un visa est exigé, se renseigner auprès du consulat. Un visa étudiant pour les USA est obligatoire pour certaines sessions. L'émission du formulaire pour l'obtention du visa ainsi que les frais de visa versés au Consulat des USA sont à la charge du client. (Ces informations seront à confirmer avant le départ car elles dépendent des autorités des pays concernés et peuvent évoluer rapidement, sans qu'une quelconque responsabilité ne puisse être imputée à Aubert Ermisse). Toute personne d'une nationalité autre que Française doit se renseigner auprès des autorités compétentes afin de connaître les formalités de voyage. Aubert Ermisse remplit son devoir de conseil en fournissant des informations à titre indicatif. Il incombe aux participants de veiller à se mettre en règle avec les prescriptions en vigueur en matière de documents de voyage pour chaque nationalité et dans chaque pays. Aubert Ermisse ne saurait être tenu responsable des conséquences qu'impliqueraient le défaut de présentation de documents officiels (visa, passeport, autorisation de sortie du territoire pour les mineurs), exigés par les autorités le jour du départ.

**Tarifs** : Tous les prix indiqués dans la présente brochure ont été établis en fonction des tarifs aériens, maritimes, ou ferroviaires et des taux de change à la date du 25 novembre 2014 (parités retenues : 1 GPB=1,26€; 1 USD = 0,80€). Toute fluctuation des parités monétaires survenant entre la date de publication de la brochure et la date du départ pourrait modifier le montant du forfait. En cas de hausses éventuelles, si la majoration du forfait n'excède pas 10%, l'augmentation ne saurait valoir motif de désistement.

**Responsabilité** : En tant qu'agent de voyage licencié, Aubert Ermisse garantit l'exécution satisfaisante des programmes proposés dans la limite de garantie et de responsabilité des transporteurs, hôteliers et prestataires de services français et étrangers. Les cas fortuits, force majeure ou fait d'un tiers sont des causes exonératoires de responsabilité. En cas de survenance d'un de ces événements, Aubert Ermisse fait ses meilleurs efforts afin de rechercher des solutions appropriées à la situation.

En cas de changement d'horaires décidé ou imposé par une compagnie aérienne, Aubert Ermisse ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable des changements en conséquence.

**Familles** : Les familles d'accueil sont choisies de façon à offrir aux participants des conditions d'immersion optimales. Cependant, le stéréotype familial composé de deux parents avec enfants n'est plus majoritaire dans certains lieux de séjour. Pour cette raison, peuvent être familles d'accueil : des foyers monoparentaux, des personnes retraitées ou des couples sans enfant. Les coordonnées des familles d'accueil seront communiquées 15 jours avant le départ. En cas exceptionnel, elles peuvent être transmises au plus tard 3 jours avant le départ pour les séjours en Europe et 24 heures avant le départ pour les séjours aux Etats-Unis. Toutefois, ces délais ne peuvent être garantis en cas de désistement de la famille ou en cas d'inscription tardive.

**Difficultés au cours du séjour** : En cas de difficultés rencontrées avec la famille d'accueil, le client est tenu d'en aviser Aubert Ermisse au plus tôt, au cours même du séjour, afin qu'un éventuel changement de famille ou la visite du prestataire local puissent être envisagés. Si le client ne s'est pas manifesté au cours du séjour pour signaler d'éventuelles difficultés, il sera forcé pour ses réclamations ultérieures sur les conditions du séjour.

- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-6 ci-dessus ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12, et R211-13 ci-dessous ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté, ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et les séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

**Art R211-9** : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art R211-10** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L211-13, 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 la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art R211-11** : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées,
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé 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 à 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.

**Art R211-12** : Dans le cas prévu à l'article L211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans 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.

**Art R211-13** : 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 :

- 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.

