

CONDITIONS DE VENTE

Art.211-3 à 211-11 du décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 en application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques

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 [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 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 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 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 [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 ;

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.

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](#).

INSCRIPTION : L'inscription à l'un de nos séjours implique l'adhésion à notre association et à nos conditions de ventes. Pour les inscriptions en ligne il suffit de valider la réservation et nous vous en accusons réception par email. Votre demande est considérée comme une inscription ferme et ne peut être annulée sans frais.

MODE DE PAIEMENT : Votre réservation doit être accompagnée d'un acompte de 30 %. Le solde devra être réglé 30 jours avant la date de départ sans rappel de notre part. Nous n'accusons pas réception des soldes. En cas d'inscription à moins de 30 jours du départ, la totalité devra être versée dès l'inscription. Les assurances demandées doivent être obligatoirement payées à la signature du contrat. Le taux des pénalités de retard de paiement, exigibles à compter de 15 jours avant la date du départ est de 2,28%.

PRIX : Le participant reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi, grâce à notre site et fiches techniques, qui lui ont été fournies au préalable. En général, ne sont pas compris dans nos prix : les taxes d'aéroport, de visas, les boissons et le matériel personnel. Toute modification des taux de change et des variations du coût des transports (lié notamment à coût du carburant et des taxes aériennes) peut entraîner le réajustement des prix publiés au plus tard 30 jours avant la date de départ.

INFORMATION APRÈS INSCRIPTION : Au moment du règlement du solde, vous recevrez tous les renseignements utiles pour effectuer votre séjour, comme les heures et lieux exacts de rendez-vous.

FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES : Vous devez nous communiquer obligatoirement : vos noms, prénom(s) et date de naissance tels qu'ils figurent sur le passeport ou la CNI (si la destination le permet) que vous emporterez lors de votre voyage. ALPIMONDO communique les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants français. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer auprès des ambassades ou consulats compétents. Il appartient à tous les participants de vérifier qu'ils soient en possession des documents de voyages (pièces d'identité et éventuellement carnets de vaccination) en conformité avec les informations fournies par ALPIMONDO et confirmées par les organismes officiels. Nous vous conseillons de consulter le site du ministère des affaires étrangères <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> ainsi que le site www.sante.gouv.fr (Ministère de la Santé), www.who.int/fr (OMS), sur les risques sanitaires du pays de destination.

RESPONSABILITÉ : Conformément à l'art. L211-16 du code du tourisme, ALPIMONDO est responsable du bon déroulement des prestations achetées tel que prévu lors de la conclusion du contrat. Toutefois, ALPIMONDO ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de l'inexécution ou la mauvaise exécution des prestations si celles-ci sont imputables au participant lui-même, tel que : non

présentation de pièces d'identité et/ou sanitaires ou périmées ou d'une durée de validité insuffisante et non conformes aux indications figurant sur nos fiches techniques ; soit au fait, imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger, soit en cas de force majeure. Seules sont considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur les fiches techniques remises au moment de l'inscription. Si nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus, nous ferions tout notre possible pour vous proposer des prestations équivalentes.

Aérien : Les conditions de transport des compagnies aériennes sont régies par les conventions de Varsovie et de Montréal. Les compagnies aériennes peuvent être amenées à modifier les horaires, itinéraires ou aéroport de départ ou d'arrivée. Les heures indiquées ne sont donc pas garanties car le transporteur peut, en cas de nécessité, substituer un transporteur par un autre, modifier ou supprimer les escales prévues. En cas de difficulté, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards, pannes, perte ou vol de bagages, «surbooking», la réclamation est à envoyer directement à la compagnie aérienne. Pour votre pré-acheminement, nous vous recommandons de prévoir des délais suffisants, car si vous ratiez votre vol aller, toutes les réservations suivantes seraient annulées sans remboursement possible. Nous vous conseillons d'acheter des vols modifiables et remboursables.

PARTICULARITES DE NOS SEJOURS ET VOYAGES : Le caractère sportif de nos voyages et séjours peut nous amener, lorsque des circonstances impérieuses impliquant la sécurité des voyageurs, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions. Le participant ne pourra pas les refuser sans motif valable. En revanche, si les prestations acceptées sont de qualité inférieure, la différence de prix sera remboursée par ALPIMONDO, dès le retour. S'il ne peut être proposé aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées pour motif valable, nous assurerons le retour du participant, sans supplément de prix. Chaque participant doit se conformer aux consignes données par l'encadrement, nous ne pouvons être tenus pour responsables des incidents, accidents ou dommages corporels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente. L'encadrement peut être amené à proposer à un participant d'un niveau insuffisant, un programme adapté, dans ce cas, les frais supplémentaires engendrés resteront à la charge du passager.

ANNULATION - MODIFICATIONS

- De votre part : Toute annulation avant le départ doit nous parvenir par lettre recommandée avec accusé de réception, ou par email. C'est la date de réception qui sera retenue pour le calcul des frais d'annulation. Selon la date de votre annulation, il vous sera appliqué les retenues suivantes :

- A plus de 60 jours du départ : 5% du montant total du voyage
- de 60 à 31 jours : 15 % du montant total du voyage
- de 30 à 21 jours : 35 % du montant total du voyage
- de 20 à 16 jours : 50 % du montant total du voyage
- de 15 à 7 jours : 75% du montant total du voyage
- moins de 7 jours : 100 % du montant total du voyage

En plus des frais prévus par notre barème, les réservations fermes de bateau, de train ou de billet d'avion émis à l'avance, que ce soit à la demande du participant ou en raison de la politique des compagnies aériennes, vous seront facturés, quelle que soit la date d'annulation, déduit des taxes aériennes ou portuaire remboursables. Pour les voyages d'exploration : le montant de l'acompte versé lors de la réservation ne sera pas remboursable. Les montants de l'assurance ne sont pas remboursables, ainsi que les frais de visa. Toute interruption volontaire du voyage de votre part n'ouvre droit à aucun remboursement, de même qu'une exclusion décidée par l'encadrement du séjour, pour niveau insuffisant ou non-respect des consignes de sécurité. Toutefois, vous pouvez nous proposer une personne pour vous remplacer si elle remplit les mêmes conditions, dans ce cas les frais d'annulation des prestations terrestres vous seront remboursés. Vous êtes tenus de nous en informer entre 7 et 15 jours avant le départ par Lettre recommandée avec accusé de réception ou e-mail.

- De notre part : Si nous devons annuler un départ pour des raisons indépendantes de notre volonté, ou par manque de participants, nous vous proposerons alors différentes solutions de remplacement, au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées. Le participant en sera informé au plus tard 21 jours avant la date du départ. Aucune indemnité compensatoire ne sera versée.

- L'organisateur tout comme le voyageur peut annuler pour cause de CEI (Circonstances Exceptionnelles et Inévitables), dont fait partie la pandémie Covid-19, si la contrainte ne permet pas de réaliser le contrat. Dans ce cas, le voyageur a droit au remboursement intégral des paiements effectués, sans frais, mais pas à un dédommagement supplémentaire. La peur ou les règles à respecter pour voyager sous CEI ne sont pas des raisons d'annulation.

ASSURANCES : Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile individuelle de chacun. Il est donc indispensable de posséder une « Responsabilité Civile » pour participer à nos séjours et voyages. Il est obligatoire d'être couvert en « assistance rapatriement - frais de recherche et de secours » pour participer à nos séjours et voyages. Il appartient au participant de vérifier, avant son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert.

De même, il est fortement conseillé de posséder une assurance couvrant les frais « Annulation - perte ou vol de bagages - interruption de voyage ». Chaque participant a la possibilité de souscrire un contrat d'assurance *Europ Assistance* auprès de ALPIMONDO pour « Annulation + bagages + interruption de séjour », au prix de 3% du prix du voyage (l'assurance annulation ne peut être souscrite que le jour de votre inscription).

LITIGES - MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux.

INFORMATIONS LEGALES : Vous disposez d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles (art. 38 et suivants de la Loi du 08.01.1978 modifiée).