

# Tropicalement Vôtre

Créateur de voyages authentiques

## CONDITIONS PARTICULIÈRES

Tout client de Tropicalement Vôtre reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande.

Dès lors, la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de Tropicalement Vôtre et votre acceptation sous réserve de l'intégralité de leurs dispositions au moment de l'inscription. Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions.

## PRIX / PAIEMENT

- Tous nos prix sont affichés en euros.

- Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne.

Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte.

- L'inscription est effective après la perception par Tropicalement Vôtre d'un acompte ou de la totalité du règlement. Pour toute inscription à moins de 45 jours du départ, la totalité du montant du séjour sera exigée. A partir de 45 jours du départ inclus, elle implique le paiement immédiat d'un acompte égal au minimum à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 44 jours avant le départ sans rappel de notre part, dans les conditions applicables à l'acompte, faute de règlement, nous serions de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulation indiquées dans le présent document.

- Un acompte supérieur à 30% pourra être demandé à l'inscription afin de couvrir les éventuels frais d'annulation appliqués par nos partenaires, comme pour des billets d'avion non modifiables et non remboursables. Le cas échéant, le client en sera averti préalablement à son inscription.

- Pour les séjours incluant partiellement ou totalement une location de villa, l'acompte exigible à l'inscription sera de 50% du montant total du voyage.

- Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Bulletin d'Inscription font partie du forfait. Le règlement par chèque n'est pas accepté à moins de 30 jours du départ.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire du Bulletin d'Inscription) :

- tout service antérieur à l'enregistrement au départ ou postérieur au retour à l'aéroport, les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.), les frais de vaccination, visa, les assurances complémentaires, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le bulletin d'inscription, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas, les taxes d'aéroport et éventuelles taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription. Un montant indicatif de ces taxes vous est en général proposé lorsque vous avez complété et validé votre bon de commande. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées.

Par ailleurs, en plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en euros ou en dollars US.

Conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, nous nous réservons le droit de modifier nos prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations significatives entre le jour de l'inscription et celui du départ :

1) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant.

2) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

3) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Forfait : certaines prestations telles que location de villa seront obligatoirement vendues avec vols long courrier en période de vacances scolaires, que le séjour ait lieu totalement ou partiellement durant l'une de ces périodes.

## ANNULATION / MODIFICATION À L'INITIATIVE DU CLIENT

### *1) Annulation*

Toute demande d'annulation doit être adressée à Tropicalement Vôtre par lettre recommandée avec accusé de réception. La date du cachet de la Poste sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants :

Date d'annulation

- Plus de 45 jours avant le départ : 10% du montant total du voyage avec un minimum de 200 euros par personne

- De 45 à 31 jours du départ : 25% du prix du voyage

- De 30 à 16 jours du départ : 50% du prix du voyage

- De 15 à 8 jours du départ : 75% du prix du voyage

- A moins de 8 jours du départ : 100% du prix du voyage

Des frais supplémentaires pourront, le cas échéant, s'ajouter à ce barème en fonction de conditions particulières d'annulation appliquées par certains prestataires, dont le client sera informé avant confirmation de son annulation.

Exceptions pour les séjours incluant une location de villa :

\* Pour les voyages ou séjours ayant lieu hors période de vacances scolaires, les frais d'annulation suivants seront retenus :

- Plus de 80 jours avant le départ : 10% du montant total du voyage avec un minimum de 200 euros par personne

- Entre 80 et 71 jours avant le départ : 20% du prix du voyage

- Entre 70 et 61 jours avant le départ : 30% du prix du voyage

- Entre 60 et 21 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

- Entre 20 et 15 jours avant le départ : 75% du prix du voyage

- Entre 14 jours avant le départ et le jour du départ : 100% du prix du voyage

\* Pour les voyages ou séjours ayant lieu totalement ou partiellement en période de vacances scolaires, les frais d'annulation suivants seront retenus :

- Plus de 70 jours avant le départ : 50% du prix du voyage

- Entre 70 jours avant le départ et le jour du départ : 100% du prix du voyage

Groupes :

Certains séjours organisés pour des groupes pourront faire l'objet d'un contrat spécifique entre Tropicalem Vôte et le Client, spécifiant des conditions d'annulation et de modification particulières, qui se substitueront aux conditions ci-dessus.

- En cas d'annulation, les frais de dossier et les assurances ne sont jamais remboursables.

Nous attirons votre attention sur l'existence de contrats d'assurance couvrant les conséquences de l'annulation. Préalablement à son inscription, Tropicalem Vôte proposera au Client de souscrire, s'il le souhaite, une des assurances complémentaires proposées par notre partenaire L'Européenne des Assurances Voyages.

- Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier, toute place d'avion à l'aller et au retour. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police.

- En cas de non-présentation au départ, nous nous réservons le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour. Le report sur un autre vol, l'éventuel transfert et hébergement dans la limite du possible et sous la responsabilité de l'acheteur, entraînera le paiement préalable d'un nouveau billet et des éventuelles prestations supplémentaires.

- Le non-respect par le client de l'échéancier de paiement sera considéré par Tropicalem Vôte comme une annulation demandée par le client.

## **2) Modification**

Toute modification de dossier autre que augmentation du nombre de passagers ou ajout de prestations terrestres avant le départ, entraînera la perception des frais suivants :

- Plus de 45 jours avant le départ : 15 € par personne

- Entre 45 et 8 jours du départ : 40 € par personne

- A moins de 8 jours du départ : 150 € par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution de la modification.

## **3) Cession**

Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer Tropicalem Vôte par écrit au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage, et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter des frais d'un montant minimum de :

- Plus de 45 jours avant le départ : 15 € par personne

- Entre 45 et 8 jours du départ : 40 € par personne

- A moins de 8 jours du départ : 150 € par personne

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si nos frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû le montant exact que nous répercuterions en fournissant les justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## **ANNULATION / MODIFICATION À L'INITIATIVE DE L'AGENCE**

### ***Annulation***

Si une annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Tropicalem Vôte avertit le Client par tout moyen, au plus tard 21 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au client.

### **1) Modification**

- En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier 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.

Si des éléments essentiels doivent être modifiés avant le départ, le client en sera averti par une lettre recommandée avec accusé de réception qui offrira au client :

\* soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais

\* soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre proposée par Tropicalemment Vôtre.

- Si, au cours du voyage, l'un des prestataires de Tropicalemment Vôtre ne pouvait fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant une part non négligeable du prix honoré par le client, Tropicalemment Vôtre doit soit proposer des prestations en remplacement sans supplément de prix soit, si Tropicalemment Vôtre ne peut proposer de prestations en remplacement ou si ces prestations sont refusées par le client pour un motif valable, fournir au Client des titres de transport pour l'acheminer vers le lieu de départ ou un autre lieu accepté par les deux parties.

## **TRANSPORT**

Les horaires, types d'appareil, noms des compagnies, parcours, aéroports de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être modifiés sans préavis même en cours de trajet. Ces modifications ainsi que tout incident technique, accident, retard, annulation, grève, escale supplémentaire (avec ou sans changement d'appareil), événements fortuits, politiques, sociaux, culturels, climatiques, du fait de tiers ou de force majeure ne pourraient donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et nous n'aurions à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement.

Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour de votre voyage.

### ***Modifications horaires / responsabilité du transporteur***

En cas de modification des horaires des moyens de transport du fait du transporteur, en particulier dans le cas de vols spéciaux, dits "charter", notre responsabilité ne pourra être engagée que si cette modification excède 48 h.

Dans l'hypothèse où la modification est liée à un cas de force majeure, le délai de 48 h commence à courir à compter du moment où le cas de force majeure a disparu.

Dans le cas où le délai de 48 h serait dépassé, notre responsabilité sera limitée à une indemnité forfaitaire et libératoire égale à la valeur des prestations terrestres, au prorata du temps de dépassement par période indivisible de 24 h, quelles que soient les éventuelles conséquences financières pour le passager.

En outre, le transporteur se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement puisse être revendiqué par les passagers.

Pour l'exécution de nos voyages, nous faisons appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur se limite à ses obligations en tant que transporteur public, et est limitée par les termes et conditions énoncés au contrat figurant sur le billet du passager.

La compagnie aérienne assume seule la responsabilité de tous les préjudices, dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et leurs bagages.

#### ***1) Reconfirmation du vol retour***

Il doit impérativement être confirmé sur place, dans les 72 heures avant le départ auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages au forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Cependant, il peut vous être demandé de rappeler ultérieurement.

#### ***2) Femmes enceintes***

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

#### ***3) Enfants***

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont refusés.

#### ***4) Bagages***

Les bagages sont en principe transportés gratuitement dans la limite de 20 kg par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans.

Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies il est recommandé de ne pas dépasser 15 kg. Les excédents sont taxés selon les tarifs applicables aux passagers individuels, à la charge du passager.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

## **HÉBERGEMENT**

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures, quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas nous ne pourrions déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. De ce fait, si en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres ou des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun dédommagement ne pourrait être consenti.

### ***Classification des hébergements***

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Tropicalemment Vôtre s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement.

Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

### **1) Modification des hôtels, circuits, autotours, changement d'hôtels**

Il peut arriver qu'un fournisseur de Tropicatement Vôtre soit amené, pour des raisons multiples, à changer les hôtels ou les bateaux mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de Tropicatement Vôtre lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client. De même, dans certains pays, les circuits et autotours pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. De plus, en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier 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 excuser. Les fêtes civiles et religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu pour responsable.

### **2) Activités et prestations**

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestataires, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés. Tropicatement Vôtre ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire.

### **3) Activités proposées lors du séjour, activités sportives**

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de Tropicatement Vôtre ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas, la responsabilité de Tropicatement Vôtre ne saurait être engagée. Certaines activités sportives telles que plongée, pêche au gros, randonnée (liste non limitative) requièrent une parfaite condition physique, et il est de la responsabilité du Client de s'assurer, préalablement à son séjour, qu'il pourra les pratiquer sans risques pour sa santé et à effectuer les tests médicaux nécessaires.

### **4) Photos et illustrations**

Nous nous efforçons d'illustrer nos propositions de visuels vous donnant un aperçu réaliste des services proposés. Nous vous précisons toutefois que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent Tropicatement Vôtre que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## **FORMALITÉS**

- Tropicatement Vôtre est tenu de vous informer des formalités administratives et sanitaires nécessaires pour entrer dans le ou les pays de destination. Nous signalons que ces formalités sont susceptibles de modifications. Ces informations sont données à titre indicatif et concernent uniquement des personnes majeures et de nationalité française.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner auprès des autorités consulaires du ou des pays de destination.

Les frais de visa ou de vaccination sont à la charge du client.

- Tropicatement Vôtre ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des sanctions et/ou amendes éventuellement infligées aux participants, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif et coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenue pour responsable, ni rembourser les billets lorsque le client ne peut embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ou présente des documents périmés.

## **LIVRAISON DU CARNET DE VOYAGE**

Les billets et carnets de voyage peuvent être retirés sans frais à notre agence située au 2 quai Victor Augagneur, 69003 Lyon. Ils peuvent également vous être adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci, communiqués à la réservation, restent à la charge du client. Tropicatement Vôtre ne pourrait être tenue pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestataires. Tropicatement Vôtre s'engage cependant à fournir tous les éléments nécessaires au client pour déposer une réclamation motivée auprès du transporteur.

Frais de dossier :

Pour toute inscription à un séjour sans transport aérien, il sera facturé 15 € de frais par personne. Pour toute inscription à moins de 8 jours du départ, il sera facturé 50 € de frais supplémentaires par dossier.

Pour les séjours incluant partiellement ou totalement une location de villa, les frais de dossier suivants s'ajouteront à ceux mentionnés ci-dessus :

- de 1 à 4 personnes : 55 € par dossier

- de 5 à 6 personnes : 79 € par dossier

- de 7 à 10 personnes : 109 € par dossier

+ de 10 personnes : 20 € par personne supplémentaire

## **FORCE MAJEURE**

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

- De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs

supporteront seuls les frais qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à Tropicalemement Vôtre par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation. En tout état de cause, en ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une Convention internationale, le client ne saurait prétendre à un remboursement excédant deux fois le prix initial de la prestation acquitté par l'acheteur.

## RESPONSABILITÉ CIVILE

Tropicalemement Vôtre a souscrit auprès de HISCOX, 12 quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 5 millions d'euros par année d'assurance.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Décret du 15 juin 1994 conformément à l'article du dit décret.

Nos conditions de vente se réfèrent au décret n° 94-490 du 15/06/1994 pris en application de la Loi n°92-645 du 13/07/1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Décret N° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de la loi N° 92-645 du 13 juillet 1992. Ces conditions ne s'appliquent qu'à la vente de voyages à forfait (vols + prestations terrestres réservés chez Tropicalemement Vôtre et les sous-marques de Tropicalemement Vôtre).

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyage 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 aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnées 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. 96** - 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 utilisées,
- 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 si subordonnée à un nombre 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 100 du présent décret,
- 10 - les conditions d'annulation de nature contractuelle,
- 11 - les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 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 complémentaire couvrant certains risques particuliers, notamment les frais d'annulation, d'interruption de séjour et médicaux sur place en cas d'accident ou de maladie.

**Art. 97** - 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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. 98** - 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. Il doit comporter les clauses suivantes :

- le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur,
- la ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates,
- les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour,
- 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,
- le nombre des repas fournis,
- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit,
- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour,
- le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article

100 ci-après,

- 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,
- 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% 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,
- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur,
- 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,
- 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 ou maximal de participants, conformément aux dispositions du point 7 de l'article 96 ci-dessus,
- les conditions d'annulation de nature contractuelle,
- les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous,
- 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,
- 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,
- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur,
- 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 de 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.

**Art. 99** - 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. 100** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. 101** - 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, l'acheteur peut, sans préjuger 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 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.

**Art. 102** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 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.

**Art. 103** - 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, ses 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.

*Tropicalement Votre - Organisateur de Voyages*

*2 quai Victor Augagneur, 69003 LYON, France - Tél. : +33 (0)4 72 32 26 89 - Fax : +33 (0)4 72 32 25 02*

*Site Web : [www.tropicalement-votre.com](http://www.tropicalement-votre.com) - E-mail : [info@tropicalement-votre.com](mailto:info@tropicalement-votre.com)*

*S.A.S. au capital de 80 400 € - RCS Paris B 389 626 359 - Immatriculation Atout France IM075100393*

*TVA FR 86 389 626 359 - Siret 389 626 359 00035 - APE 7911Z*

*Garantie Financière Groupama AC - Assurance Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX contrat n° RCP0234906*