Agence Vivrance

4 rue Gabriel Péri 38000 Grenoble - Tél : +33 4 76 86 14 14

SAS Vivial au Kal de 16000€ - Siret : 414 956 359 00023 Rcs Grenoble, Ape : 7911 Z - Lic : IM038120011, Rcp : Hiscox, Garantie : Atradius

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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

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 affichés dans le point de vente et 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 ;
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 éléments.
En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 :
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties.
Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :
1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories 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 R.211-7 :
L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.
Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au 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.

CONDITIONS PARTICULIERES

1) Inscriptions :
La réservation implique l'adhésion aux conditions générales de vente indiquées au préalable et à nos conditions particulières. Notre agence vous propose de bâtir votre voyage selon vos envies et met à votre disposition des suggestions d'itinéraires. Pour valider le devis que le conseiller voyage vous adressera, il conviendra de compléter et signer le bulletin d'inscription et les conditions générales et particulières de vente, qui vous seront communiqués. Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par l'agence du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé avec son règlement.

2) Modalités de paiement
Au moment de la réservation, le client règle une somme égale à 30
% du prix du voyage sauf cas particulier des prestations nécessitant le règlement du solde à la réservation. Le paiement du solde du prix doit être effectué, sans relance de notre part, au plus tard 41 jours avant la date de départ. Pour toute commande passée moins de 41 jours avant le départ, le règlement intégral des prestations est exigé (chèque non accepté entre J40 et le départ). Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 40€ seront facturés par dossier. La prolongation de votre séjour ou un départ anticipé est possible si la demande de modification est faite lors de l'inscription. En dehors du prix des prestations complémentaires, des frais de 150€ par personne seront facturés. Nous pourrons être amenés à facturer la somme de 50 € par devis sur mesure établi que nous déduirons du contrat de voyage. Lors de la réservation de prestation isolée, nous pourrons être amenés à vous facturer 50€ par dossier. Toute demande de visa en urgence sera facturée de 50 à 200€ selon le degré d'urgence outre les frais éventuels d'expédition et/ou les frais consulaires (prix du visa) et/ou les frais éventuels de traduction du passeport.

3) Frais d'agence
3a A la réservation : 30€ par personne. Pour la billetterie maritime et ferroviaire, les réservations via internet, les prestations terrestres sans transport, des frais en sus de : 30€ par dossier.
3b Frais après la réservation (hors grille spécifique indiquée sur le contrat ou en annexe) en cas d'annulation ou de modification du dossier par le client, et en plus des frais des opérateurs, l'agence applique la grille suivante :
Pour les contrats individuels (< 9 pers) : 50€ par personne
Pour les contrats groupes (> 8 pers) : 60€ par personne
Ces frais d'agence ne sont pas remboursables par l'assurance.

4) Modification du client
Toute modification sera facturée en plus du coût des prestations avec un minimum de 50€ par dossier. Ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance annulation. Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires. Celles engendrant un surcoût devront être réglées directement à nos partenaires et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de notre agence. En outre, les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

5) Annulation du client
Le client devra informer notre agence et son assureur par écrit dès la survenance du motif de cette annulation. La date d'émission de l'écrit sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription de l'agence, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont ne sont remboursables ni par l'agence ni par l'assureur.

6) Conditions pour les listes (de mariage, d'anniversaire, etc) :
En cas de remboursement de tout ou partie de la somme créditée sur le compte du bénéficiaire d'une liste, et ce quel que soit le motif, notre agence prélève 20% de frais.

7) Formalités administratives et sanitaires
Lors de la réservation, vous devrez communiquer les mêmes informations (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique du document en cours de validité (CNI ou Passeport) nécessaire à la réalisation du voyage. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination. Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires. En outre, nous vous conseillons de consulter la fiche relative à votre voyage sur le site
Internet www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs" dont les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ.

8) Assistance secours
Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile de chaque participant Une assurance de type "RC individuelle accident", adaptée au programme réservé valable aussi pour les secours et assistance en France et dans le monde est conseillée. Nous questionner.

9) Responsabilité du client
Chaque participant est tenu de se plier aux règlements de formalités de police, de santé, à tout moment du voyage. Vu le caractère particulier de certains voyages, chaque participant doit se conforter aux conseils et consignes donnés par l'encadrement ou l'agence, et doit être conscient qu'il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux et en fonction des niveaux de difficulté technique ou physique. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à l'organisation. L'organisateur n'est pas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un client de présenter des documents en règle. Dans l'impossibilité de prendre le départ à la suite d'une négligence de votre part, aucun remboursement ne pourra intervenir. Les participants absents ou ne respectant pas les dates, heures ou lieux de rendez-vous ne pourront prétendre à aucun remboursement ; de même que tout participant interrompant un séjour de son fait.

10) Barème standard d'annulation des voyages organisés par notre agence sauf modalités particulières indiquées sur le contrat :
Pour les contrats individuels (< 9 pers) :
De la réservation à J41 : 50€ par personne
De J40 à départ : 100 % par personne
Pour les contrats groupes (> 8 pers) :
Des conditions spéciales d'annulation peuvent être prévues. Se référer dans ce cas, au contrat de voyage ou à son annexe. Sinon, la règle définie ci-dessous est appliquée par défaut.
De la réservation à J61 : 60€ par personne
De J60 à J41 : 50% par personne
De J40 à départ : 100 % par personne

11) Déroulement
L'encadrement se réserve également le droit de demander à un participant d'interrompre son séjour, si celui-ci a un niveau technique ou une condition physique compromettant la sécurité du groupe.
Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé du client.
En cas d'interruption de programme du fait de mauvaises conditions, d'un niveau des participants non adaptés ou des événements imprévus qui l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement, l'agence se réserve le droit de modifier le programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, etc) sans que les participants puissent prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

12) Acheminement vers le lieu de départ
Notre agence vous conseille d'acheter des prestations (titres de transport…) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert suffisants. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur, notre agence ne sera pas responsable des modifications et ou frais d'annulations.

13) Responsabilité des transporteurs.
En matière de transport, l'agence est le mandataire du transporteur, à qui, il appartient d'assumer les opérations de transport quelles qu'elles soient (Air, Mer, Fer). La législation applicable à chacun de ces modes de transport, si elle est particulière, est mentionnée sur le titre auquel il est renvoyé. En particulier, les conditions générales et particulières de transport aérien sont en général accessibles via le site Internet de la ou sur demande. En cas de retard dans le transport (départ ou retour) et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, il revient au voyageur de conserver tous documents (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et tout justificatif écrit relatif au motif. Ceci afin de solliciter une réclamation auprès de la compagnie aérienne. L'agence pourra alors conseiller le client dans le suivi.

14) Responsabilité de notre agence
Notre agence ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :
- en cas de non présentation, défaut de validité ou de conformité de documents de voyage, d'identité ou sanitaires nécessaires aux formalités prescrites au poste de police de douanes ou d'enregistrement.
- Evénements et incidents imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerres, troubles, grèves, incidents techniques extérieurs, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets.
- 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.
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 du programme initial.

15) Assurance
Notre agence propose des formules d'assurances variées. En cas de souscription, nous vous invitons à lire précisément les modalités. Il vous appartient au cours de votre voyage de déclarer le sinistre auprès de l'assureur et en simultané informé notre agence. En cas de sinistre, la prime d'assurance, les frais d'inscription de l'agence, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont ne sont remboursables ni par l'agence ni par l'assureur.

16) Carnet de voyage
Votre carnet de voyage vous sera remis au plus tôt 21 jours avant le départ ET après le paiement du solde.

Conditions générales & particulières applicables à partir du 10/01/2023

VIVRANCE AKAINA EASY MOUV'
SAS VIVIAL au capital de 16000 Euros
SIRET : 414 956 359 00023
RCS Grenoble
RCP : Hiscox
Immatriculation : IM 038120011
Caution : Atradius
Membre du réseau TourCom
Règlement à l'ordre de : **AGENCE VIVRANCE**