

Conformément à l'article R.211-2 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter en extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

#### CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constitue 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 son contrat d'achat 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. Il 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 la destination, le nombre de participants, la date 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, ainsi que les modalités de paiement. 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 permet tant 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. 211-9 ; 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 certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :**  
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :**  
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou des 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 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 ; 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° 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 de son séjour ; 18° 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. Dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant à 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 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.211-8 :**  
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 préjudice 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 intervient 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 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.

**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 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. 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 PARTICULIÈRES

1) Incriptions : L'inscription à l'un de nos programmes implique l'adhésion aux conditions générales de vente régissant les rapports entre agences de voyages et leur clientèle fixées par arrêté ministériel du 14 juin 1982 publié au JO du 27 octobre 1982, au décret 94-490 du 15 juin 1994 et l'adhésion à nos conditions particulières. Au moment de la réservation, le client règle une somme égale à 30 % du prix du voyage sauf cas particulier de prestations nécessitant le règlement du solde à la réservation. Le paiement du solde du prix doit être effectué 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).

2) Prix : Ils comprennent, sauf indication contraire, du point de rendez-vous au point de dispersion : les frais d'organisation et d'encadrement, les transports (suivant les cas : taxi, bus, remontées mécaniques), le prix du billet d'avion aller et retour pour les voyages, l'hébergement et la nourriture. Ils ne comprennent pas les assurances, les taxes d'aéroport, les dépenses à caractère personnel (boissons, etc.). En outre, les suppléments dus à une modification importante du programme sont à votre charge. Toute modification des taux de change, des prix des restaurants ou de prestations de services, peut entraîner le réajustement des prix au prorata de la part qu'elle représente si leur évolution dépasse 2 % en plus ou en moins. Pour les voyages à l'étranger les prix sont généralement calculés sur la base du cours du change du dollar et/ou de la devise du pays concerné au moment de l'impression de la brochure.

Jusqu'au jour de l'émission du titre de transport toute modification de prix du carburant et des taxes imputée par le transporteur ou les autorités sera répercutée sur le prix du billet.

3) Frais d'agence à la réservation :

**3a) Par dossier : 20 euros ttc par personne**

**3b) Pour la billetterie maritime et ferroviaire, les réservations via internet, les prestations terrestres sans transport et les formalités de visa :**  
- total >= 150 euros ttc : 20 euros par dossier  
- total >= 150 euros ttc : 30 euros par dossier

**3c) Voyages sur mesure : 30 € ttc par personne avec un plafond de 90 euros ttc par dossier.**

4) Frais après la réservation (hors grille spécifique)

**4a) En cas de modification n'entraînant pas de frais des prestataires figurant au contrat, l'agence applique la grille suivante :**  
- 30€ttc / par personne pour les montants < 500 euros  
- 40€ttc / par personne pour les montants < 1000 euros  
- 60€ttc / par personne pour les montants > 999 euros  
4b) En cas d'annulation ou de modification du dossier par le client, et en plus des frais des prestataires figurant au contrat, l'agence applique la grille suivante :

**Pour les contrats individuels (< 9 pers) :**

- Jusqu'à J41, 30€tts euros / personne

- De J40 à départ, 40€tts euros / personne

**Pour les contrats groupes (> 8 pers) :**

- Jusqu'à J41, 40€tts euros par personne

- De J40 à départ : 60€tts euros par personne

En général, ces frais ne sont pas remboursables par l'assurance.

5) Conditions pour les listes (de mariage, d'anniversaire, etc) : En cas de remboursement de tout ou partie de la somme créditée sur le compte des bénéficiaires d'une liste, et ce quelque soit le motif, notre agence prélève 8% de frais.  
6) Carte de Fidélité pour les contrats individuels (<9 pers) : Points acquis par contrat = 1% du sous total.  
- Parrainage = 50 points par dossier.  
Valeur de vos points : 10 Points = 1 euro.  
Remise applicable à compter de votre deuxième achat et pour un sous total supérieur ou égal à 1 000 euros.  
Bénéficiaire d'une liste = points doublés.  
Participant à une liste = bonus de 100 points  
Validité des points : 2 ans sans achat  
Les points fidélités ne s'appliquent pas aux sociétés, groupes (>9 pers) et toutes les collectivités.

#### SEJOURS ORGANISES PAR L'AGENCE :

1) Assistance secours  
Tous nos guides ont une assurance couvrant leur responsabilité civile professionnelle et les secours éventuels en France et à l'étranger. Nous ne saurions nous substituer à la responsabilité civile de chaque participant, aussi, une assurance "RC individuelle accident" valable pour les accidents de montagne et de toute autre activité incluse sans limitation d'altitude ni de pays, est conseillée. Cette assurance est parfois prévue dans votre contrat dit "chef de famille" où s'obtient facilement par adhésion à un club de sport (CAF, FFME...).

2) Responsabilité  
Pour les voyages, les renseignements fournis sont ceux connus au moment de l'impression de la brochure. Chaque participant est tenu de vérifier qu'ils sont toujours valables au moment du départ. Ils ne sont valables que pour les ressortissants français. 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 conformer aux conseils et consignes donnés par l'encadrement, 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.

L'Agence agissant en qualité d'intermédiaire entre, d'une part le client, et d'autre part les prestataires de services (transporteurs, compagnies aériennes...) ne saurait être confondue avec ses derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre. Tout litige ou contestation est du ressort exclusif du Tribunal de commerce de Grenoble.

3) Frais d'annulation de l'agence  
Sauf conditions particulières indiquées sur le contrat, en cas de désistement de votre part à 41 jours et plus du départ, la somme de 40 euros par personne sera retenue. En cas de désistement à moins de 40 jours du départ, le montant du voyage sera remboursé sous réserve des retenues suivantes :

**3a) Pour les contrats individuels (<= 9 pers) :**  
- de la réservation à J41, 40€ par personne sauf modalités particulières indiquées sur le contrat  
- De J40 à départ : 100 % par personne sauf modalités particulières indiquées sur le contrat

**3b) Pour les contrats groupes (> 9 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 au 3a) de cet article est appliquée par défaut.

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. 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, aucun remboursement ne pourra être exigé. En cas d'annulation de notre part pour quelque raison que ce soit et notamment pour insuffisance de participants, les participants seront prévenus au plus tard 21 jours avant le départ. Ils seront intégralement remboursés sans pouvoir prétendre à indemnité.

En cas d'interruption de programme sans transport aérien par l'encadrement (raison météorologique ou autre), le remboursement se fera au prorata des journées non effectuées et des frais engagés. Si la météo, les conditions d'encadrement, le niveau des participants ou des événements imprévus l'imposent, particulièrement pour la sécurité du groupe, l'encadrement se réserve le droit de modifier le programme (dates, horaires, itinéraire, encadrement, etc) sans que les participants puissent prétendre à aucun remboursement ou indemnité.

4) Responsabilité des transporteurs  
La responsabilité des compagnies aériennes assurant le transport des voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport.

En matière de transport, l'agence est le mandataire du transporteur, à qui, il appartient d'assumer les opérations de transport, 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 (Toutes précisions seront fournies par l'agence).

Conditions générales & particulières applicables à partir du 01/01/2016

**VIVRANCE**  
SAS VIVALIA 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