

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SEJOURS

PREAMBULE

Les offres soumises aux présentes conditions de vente sont proposées par l'agence de voyage.....

agence de type A/B,

titulaire de l'agrément de l'Office National du Tourisme Tunisien N° en date du,

du registre N° (tribunal de),

de l'agrément IATA n°,

de l'assurance couvrant la responsabilité professionnelle et la garantie financière police N°

L'agence est également adhérente à la FTAV (Fédération Tunisienne des Agences de Voyages).

Le client doit impérativement prendre connaissance des présentes conditions afin de garantir ses relations avec.....sur le plan juridique.

Les présentes conditions de vente ont été préparées par la Fédération Tunisienne des Agences de Voyages (FTAV) et notifiées au Ministère du Tourisme et au Ministère du Commerce.

Ce contrat est régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la commande.

Tout client de l'agence..... reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente. Ainsi, le client doit avoir atteint la majorité légale et ne pas être placé sous tutelle. Pour les gens n'ayant pas atteint la majorité légale ou placés sous tutelle, la signature du contrat par le tuteur est indispensable. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou tout autre membre de sa famille.

Note : ces conditions ne s'appliquent pas à la vente de vols secs.

1. PRIX

1.1 Bases des prix

Tous les prix sont affichés en Dinar Tunisien DTN. Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ, ou postérieur au passage sous douane lors du retour ;
- les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination et de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les excédents de bagage
- les taxes de séjour.

Il appartient au client d'apprécier avant son inscription si le prix lui convient. Aucune contestation concernant le prix ne pourra être prise en considération ultérieurement.

1.2 Révision des prix

L'agencese réserve le droit de modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation des devises s'apprécie sur les prestations facturées à l'agence en devises.
- Variation du coût des transports, des taxes, des redevances : toute variation sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Dans les autres cas, les frais d'annulation s'appliquent tels que prévus à l'article 3.

2. INSCRIPTION ET PAIEMENT

2.1 Inscription

L'inscription à l'un de nos voyages implique de la part du client, l'adhésion aux présentes conditions de vente. Toute inscription doit faire l'objet du versement d'un **acompte représentant au minimum 30 % du montant global du voyage** (50% pour les prestations de type « Croisière »), le solde intervenant 30 jours avant le départ.

Dans le cas où les billets d'avion, ou toutes autres prestations, seraient non modifiables et non remboursables (comme indiqué sur votre bulletin d'inscription) ; l'acompte devra couvrir l'intégralité du prix des billets.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

2.2 Paiement

Dès votre paiement de l'acompte ou du prix total de votre voyage, le cas échéant, l'agence vous adresse, dès que possible, une facture qui confirme l'inscription à votre voyage. Cette facture mentionnera les coordonnées de votre conseiller, qui reste à votre disposition pour vous renseigner jusqu'à votre départ.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte de paiement tant que l'accord du centre n'est pas obtenu, ni d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité sauf chèque de banque certifié, ni d'un mandat postal tant que nous n'avons pas été en mesure de l'encaisser, ni d'un virement avant confirmation de notre banque.

Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ sans rappel de notre part, dans les conditions applicables à l'acompte, faute de quoi nous serions en droit de résilier le contrat sans que l'acheteur puisse prétendre au remboursement de son acompte ni à une quelconque indemnité. Dans ce cas l'annulation sera considérée comme à l'initiative de l'acheteur.

3. ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Toute annulation de la part du voyageur entraîne la perception de frais applicables par rapport à la date de départ initialement prévue.

Procédure d'annulation : Toute demande d'annulation doit impérativement être faite par écrit, en remettant un courrier en main propre à l'agence ou par courrier recommandé.

3.1 Annulation à plus de 61 jours du départ :

- Frais de dossier de dinars par passager. Ces frais ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous proposons.

- En sus, les frais éventuellement appliqués par le transporteur comme indiqué sur votre bulletin d'inscription.

3.2 Annulation entre 30 et 60 jours avant le départ : 25 % du tarif avec un minimum deDinars par personne.

3.3 Annulation entre 15 et 29 jours avant le départ : % du tarif

3.4 Annulation entre 8 et 14 jours avant le départ : % du tarif*

3.5 Annulation entre 0 et 7 jours avant le départ : % du tarif*

* Quel que soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance seront dues à la compagnie d'assurance et les frais de dossier restent acquis à l'agence de voyage.

En complément des frais de dossier, des frais de 100% du montant du billet d'avion ou toute autre prestation mentionnée seront retenus pour tout voyage avec bulletin d'inscription mentionnant « billet /ou prestation non modifiable et non remboursable ».

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrites sur le bulletin d'inscription a pour conséquence la réservation d'un autre type de chambre, le supplément devra être réglé avant le départ par les participants au voyage.

4. MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

4.1 Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du client aboutissant à :

- une modification de la ville de départ,
- une modification de destination
- une modification d'hôtel
- une modification de date de départ
- une modification du nom et/ou du prénom

Dans ces hypothèses, le client est soumis aux conditions définies dans l'article 3 ci-dessus.

Toute autre modification du voyage avant le départ, à l'initiative du client, entraînera la perception des frais suivants :

- X jours et + précédant le départ :Dinars par personne
- Entre X et XX jours avant le départ :Dinars par personne
- Entre X et XX jours précédant le départDinars par personne

Exception : Toute demande de modification de noms des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire : nous consulter.

Pour certaines prestations (hébergement, vols, excursions, transferts...) ces frais pourront s'élever à hauteur du rachat du séjour.

4.2 Modification après départ

Tout voyage interrompu ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée (transferts, excursions, logements..) du fait du participant pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

5. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

Si l'agence se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. L'ensemble des sommes versées sera restitué au client.

Si cette 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, l'agence avertira le client par tout moyen au plus tard 15 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.

Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, l'agence en avertira le client par tous les moyens et lui proposera :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre

6. TRANSPORT AERIEN

6.1 Responsabilité

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination.

Si en cas de modification par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à l'agence de voyage, retard ou annulation ou grève extérieures à l'agence, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 3 ci-dessus.

L'agence ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

6.2 Non-présentation au départ

Le non embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne, sans que vous puissiez prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par vos soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

6.3 Pré et Post Acheminement

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même votre pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour vous éviter tout risque de perte financière.

Il vous est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre départ, le jour de votre retour ou le lendemain.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par l'agence.

6.4 Bagages

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 15kg à 20kg sur les vols réguliers. En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport.

La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

En cas de détérioration, acheminement tardif, vol, perte de bagages ou achats, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne pour lui faire constater la détérioration, l'absence ou la perte de vos effets personnels avant votre sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des pièces suivantes : coupon d'enregistrement du bagage, et la déclaration.

Nous ne saurions répondre de toute perte, avarie, vols d'effets personnels et de bagages. Les voyageurs ont la possibilité de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ces objets.

Il est de la responsabilité du client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

6.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

6.8 Bébés et Enfants

Les bébés (- de 2 ans) n'occupent pas de siège ; le prix de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel.

Les enfants (de 2 à 11 ans révolus) sur certains vols peuvent bénéficier de réduction excepté sur les vols spéciaux.

7. FORMALITES

Les ressortissants tunisiens devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité précisés dans le bulletin d'inscription et
- à jour au niveau des vaccinations requises le cas échéant.

Les formalités indiquées sur le bulletin d'inscription s'adressent uniquement à des ressortissants tunisiens. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner auprès des autorités compétentes.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de prendre connaissance de toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir.

L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent. Tout participant qui ne pourrait embarquer sur un vol faute de présenter les documents requis ne peut prétendre à aucun remboursement. Il vous appartient de respecter scrupuleusement ces formalités et de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur vos pièces d'identité, passeport, visas, etc.

L'agence ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende. L'agence ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

7.1 Passagers mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des services compétents une autorisation de sortie du territoire national.

L'agence de voyage ne pourra en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné ne produisant pas une autorisation de sortie du territoire au moment de son inscription ou de la délivrance matérielle des titres de transport. L'agence de voyage ne saurait être tenue responsable si malgré cette interdiction, un mineur non accompagné était inscrit à son insu sur un voyage.

8. DUREE DE VOYAGE

Sont inclus dans la durée des voyages :

- Le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport,
- Le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Par nuitée, il convient d'entendre la période de mise à disposition de la chambre.

La première et/ou la dernière journée sont généralement consacrées au transport. De ce fait, s'il advenait qu'en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, il se pourrait que la première et/ou la dernière journée et/ou nuit se trouvent écourtées.

L'agence et ses clients sont tenus de respecter les horaires de check-in et check-out, tels que fixés par règlement intérieur de l'hôtel.

Tout repas et ou hébergement non programmé, qui serait le résultat d'un retard aérien, serait à réclamer auprès de la compagnie aérienne.

9. ASSURANCES

Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Une fois que vous avez souscrit une garantie, il n'est pas possible de la modifier ultérieurement et de la remplacer par une autre garantie, ou de l'annuler.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement. Les assurances doivent impérativement être souscrites au moment de la demande.

Nous avons souscrit auprès de la compagnie d'assurance Tunisienne "XXXX" un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle.

Nos clients sont tenus de souscrire des polices d'assurances complémentaires. Les éventuelles demandes de remboursement afférentes devront être traitées directement auprès de l'assureur. Nous tenons à disposition de nos clients sur simple demande l'intégralité des conditions d'assurance.

10. RECLAMATION

Toute réclamation de défaillance doit nous être signalée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 15 jours qui suivent le retour. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée par le client immédiatement sur place et par écrit auprès du prestataire concerné.

Toute réclamation n'ayant pas été signalée lors du voyage ne pourra être prise en considération après le retour.

La réclamation doit être dûment signée par le prestataire.

Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit réétudié. Les frais de communication pour nous informer de votre insatisfaction restent à votre charge.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour de voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billet, carte d'embarquement, coupon bagage ou autre) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement ou annulation de vols.

Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux.

Le service clients de l'agence pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le passager dans la résolution de la réclamation.

11. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La collecte d'informations doit respecter les dispositions de la loi organique N°2004-63 du 27 Juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel. Les personnes concernées par le traitement gardent leur droit à l'information, au consentement, le droit d'accès et de rectification des informations, le droit d'opposition au traitement et tous les recours prévus par la loi et le traitement sera effectué avec la plus grande confidentialité.