

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R211-12 du Code du Tourisme, les brochures, et les contrats de voyages proposés par les agences de voyages à leurs clients doivent reproduire les dispositions des articles R211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme.

Conformément à l'article L211-7, pour les opérations de réservation et/ou de vente de titres de transport, les dispositions des articles R211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme ne sont pas applicables si ces opérations n'entrent pas dans le cadre d'un forfait touristique tel que défini à l'article L211-2 du Code du Tourisme.

Selon l'article L211-2 du Code du Tourisme, constitue un forfait touristique la prestation :

- 1° Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- 2° Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- 3° Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-5 du Code de Tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, ils seront contractuels dès la signature du programme de voyage.

### **Extrait du Code du Tourisme :**

#### **Article R211-3 :**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### **Article R211-3-1 :**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

#### **Article R211-4 :**

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R211-5 :**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur 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 R211-6 :**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7 :**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-8 :**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9 :**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R211-10 :**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Article R211-11 :**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### SWING

Sarl au capital de 38.000 €, immatriculée au RSC de Nanterre, sous le N° 385 303 706 000 19, dont le siège social est sis 100, Rue du Dôme – 92100 Boulogne-Billancourt,

Sous traite l'organisation de ses séjours en groupe à :

### SWING TRAVEL

Sarl au capital de 25.000 €

Immatriculée au RCS de Nanterre

Dont le siège social est sis 100, Rue du Dôme – 92100 Boulogne-Billancourt

Immatriculée au registre des Opérateurs de voyages et de séjours auprès d'ATOOUT FRANCE sous le numéro LI 092 06 0018

Assurance responsabilité civile souscrite auprès du GAN (Assurance RC professionnelle voyageur)

Agréé IATA : N° 20-2 61 26 4

### INSCRIPTION

Suite à la réception du programme de voyage détaillant les prestations et le prix total, le client après avoir pris connaissance des conditions générales et, le cas échéant, des conditions spécifiques applicables, imprime le programme et le retourne signé à l'agence de voyage soit par email à l'adresse suivante : [info@swing.fr](mailto:info@swing.fr) soit par télécopie au numéro suivant : 0141220550.

Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte correspondant à 50% du prix total du voyage ou d'un autre montant qui sera alors précisé dans le programme de voyage pour les voyages qui répondent à des contraintes tarifaires spécifiques.

A réception du programme de voyage signé et de l'acompte, l'agence de voyage en accuse réception par email dans un délai de dix (10) jours.

Le solde doit être versé trente (30) jours avant la date de départ.

Pour toute inscription à moins de trente (30) jours de la date de départ, le règlement devra être effectué intégralement en une seule fois.

Le client qui n'aura pas versé le solde à la date convenu, sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

## **TARIFS ET REVISIONS DE PRIX**

Les prix forfaitaires sont établis en euros par personnes.

Dans le programme de voyage, il est précisé ce qui est compris.

En général et sauf indication contraire, les prix ne comprennent pas :

- Les frais de documents administratifs (passeport, visa...),
- Les dépenses personnelles,
- Les boissons,
- Les taxes de séjours,
- Les taxes d'aéroport, de débarquement ou d'embarquement,
- Les assurances annulation, rapatriement, bagages.

Les prix sont calculés en nombre de nuitées et non de journées. Les horaires imposés par les compagnies aériennes sont susceptibles d'écourter les jours de départ ou de retour et en pareil cas, aucun remboursement ne pourra être exigé.

Conformément à l'article L211-12 du Code de Tourisme, l'agence de voyage se réserve la possibilité de réviser le prix tant à la hausse qu'à la baisse, uniquement pour tenir compte des variations :

- du coût des transports, lié notamment au coût du carburant ;
- des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement dans les ports et les aéroports ;
- des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Toute variation de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de vente du voyage.

Au cours des trente (30) jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé ne pourra plus faire l'objet d'une majoration.

## **MODIFICATION / ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute modification de la commande initiale sera considérée comme une annulation.

En cas d'annulation du voyage par le client, celui-ci devra en informer l'agence de voyage par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception sera retenue comme date d'annulation pour le calcul des frais d'annulation.

- Annulation plus de soixante (60) jours avant la date de départ : il sera retenu 50% du montant total du voyage.
- Annulation entre cinquante neuf (59) et trente (30) jours avant la date de départ : il sera retenu 75% du montant total du voyage.
- Annulation à moins de vingt neuf (29) jours avant la date de départ : il sera retenu 100% du montant total du voyage

Les frais de visas ou d'autorisations de voyage ainsi que les frais de dossier ne sont pas remboursables.

## **CESSION DU CONTRAT**

Le client peut céder son contrat à une personne qui remplit toutes les conditions requises pour le voyage, après en avoir informé l'agence de voyage, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, au plus tard sept (7) jours avant le début du voyage.

Une telle cession implique des frais d'un montant de 10% de la valeur globale du forfait acheté (y compris la partie transport).

## **MODIFICATION / ANNULATION DU FAIT DE L'AGENCE DE VOYAGE**

Lorsque, avant le départ, le respect des éléments essentiels du contrat est rendu impossible en raison d'un événement extérieur qui s'impose à l'agence de voyage et/ou qu'elle se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'agence de voyage en informe le client, sans délai, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

Le client aura la possibilité de résilier le voyage et d'accepter les modifications proposées par l'agence de voyage et devra faire connaître son choix à l'agence de voyage dans les sept (7) jours par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

A défaut de réponse dans les sept (7), le client sera réputé avoir opté pour les modifications proposées.

Un avenant précisant les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

En cas de résiliation, les sommes qui auront été versées par le client lui seront intégralement remboursées sans pénalités ou frais.

Si l'agence de voyage est amenée à annuler un voyage en raison d'un cas de force majeure, les sommes qui auront été versées par le client lui seront intégralement remboursées sans pénalités ou frais. Dans ce cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

Si l'agence de voyage est amenée à annuler un voyage pour insuffisance du nombre de participants, elle devra en informer le client au plus tard vingt et un (21) jours avant la date de départ par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Les sommes qui auront été versées par le client lui seront intégralement remboursées sans pénalités ou frais.

## **FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

L'agence de voyage informe le client, ressortissant français, sur les formalités administratives, douanières et sanitaires nécessaires à l'exécution de son voyage, avant son inscription.

L'accomplissement de ces formalités et les frais en découlant incombent au seul client qui devra s'en assurer avant son inscription au voyage.



Il est conseillé aux clients de consulter le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr) qui donne tous les éléments d'information sur le pays visité.

Les voyageurs d'une autre nationalité sont invités à se renseigner auprès de leur ambassade ou de leur consulat pour connaître les formalités à accomplir selon le pays visité.

Il est vivement recommandé de vérifier, avant toute inscription, l'ensemble des formalités requises selon le pays visité.

L'agence de voyage ne pourra, en aucun cas, être responsable des conséquences d'un manquement à ces obligations et aucun remboursement ne sera accordé.

### **TRANSPORT AERIEN**

L'agence de voyage communiquera au client, lors de son inscription, l'identité du ou des transporteurs aériens, susceptibles d'assurer le vol.

Dès que l'identité du transporteur aérien effectif sera connue par l'agence de voyage, cette information sera communiquée au client et confirmée au plus tard huit (8) jours avant la date du début du voyage.

Toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols sera portée à la connaissance du client.

Tout retard de vol ou changement d'horaire imposé par la compagnie aérienne ne pourra donner lieu à aucune indemnisation.

Les pré et/ou post acheminements qui sont organisés par le client, par ses propres moyens, relèvent en tout état de cause de sa seule responsabilité.

Le client est responsable de ses billets d'avion et l'agence de voyage ne pourra être tenue responsable des conséquences en cas de perte ou de vol de ces billets d'avion.

### **ASSURANCE**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

Dès lors, il est vivement recommandé au client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

### **RECLAMATION**

Toute réclamation doit être formulée dans les trente (30) jours après le retour du voyage à l'agence de voyage, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives.