

Conditions générales de vente

Décrets n° 2006-1229 du 6 octobre 2006 relatif à la partie réglementaire du code du tourisme (Livre II, Titre 1^{er}), fixant les conditions d'exercice à des activités relatives à l'organisation des voyages.

R.211-5 - Sous réserve des exclusions prévues au a et b du deuxième alinéa de l'article L.211-8, 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.

R.211-6 - 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 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 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 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 et 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.211-10 ;
 - 10 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
 - 11 - Les conditions d'annulation définies aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;
 - 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 agents 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 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.
- R.211-7 - 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.

R.211-8 - 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 :

- 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, heures 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 - Le nombre de repas fournis ;
- 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.211-10 ;
- 9 - L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 minimum de participants conformément aux dispositions du 7 de l'article R.211-6 ;
- 14 - Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15 - Les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-11, R.211-12 et R.211-13 ;
- 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, 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 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.

R.211-9 - 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 demande d'avis 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.

R.211-10 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article R.211-13, 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.

R.211-11 - 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 préjudger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.

R.211-12 - Dans le cas prévu à l'article L.211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjudger 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.

R.211-13 - 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 préjudger 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.

Conditions particulières de vente

La réservation de l'un de nos voyages éducatifs implique l'acceptation de toutes les conditions générales et particulières de vente.

Pour certains voyages, des conditions tarifaires particulières, clairement indiquées, peuvent compléter ou corriger les termes des conditions générales. Dans ce cas, ce sont toujours les éventuelles conditions tarifaires particulières qui priment sur les conditions générales. Les programmes détaillés et leurs prix accompagnant le contrat, sont les seuls documents contractuels présentant l'ensemble des prestations fournies à l'occasion du voyage choisi.

VALIDITÉ DES TARIFS

Les prix indiqués ont été établis selon les tarifs en vigueur lors de l'élaboration de cette brochure et en fonction du coût du transport, des taxes d'aéroport, du carburant et du cours des devises. Toute modification de ces éléments peut entraîner un changement de prix, dans la limite des conditions prévues par la loi (art. L211-13).

Si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, à la hausse comme à la baisse, cette incidence serait intégralement répercutée. Cette fluctuation ne s'applique que sur les prestations qui nous sont facturées en devises. Le taux de change utilisé et la part réajustable pour chaque voyage (de 40 % à 75 % du prix total) sont disponibles sur simple demande.

Ces modifications ne sauraient justifier une annulation sans frais de la part du participant. Avant le règlement du solde, vous recevrez une information vous indiquant les motifs de la hausse et son montant, qui sera ajouté à votre facture de solde. Les prix indiqués sur nos divers imprimés devront vous être reconfirmés lors de la réservation définitive.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour.

CONDITIONS DE RÉALISATION

Modifications techniques :

Les programmes organisés reposent sur des contrats négociés plusieurs mois à l'avance avec la plupart des prestataires et ne peuvent garantir de ce fait qu'aucun impondérable technique ne viendrait modifier après coup les données initiales (changement d'horaires ou d'aéroports, de gares, de ports imposés par une compagnie de transport, changement d'hôtels, mais de catégories similaires, déroulement ou modification dans les itinéraires des visites par rapport au programme prévu en fonction des jours et heures d'ouvertures des musées ou d'imprévus : grèves, fermetures exceptionnelles). Ces modifications ne donnent lieu à aucune indemnité de la part d'Athéna aux participants. En cas d'incidents techniques provoqués par des événements extérieurs tels que grèves, surcharge des compagnies de transport, intempéries etc. ; les frais éventuels (taxi, hôtel, parking, prolongation de séjour, etc.) sont dans ce cas précis à la charge des participants.

Mesures d'urgence :

Afin de garantir la sécurité des participants, Athéna, en cas d'événements graves tels que cataclysmes naturels, émeutes politiques, épidémies, etc. dans un pays, peut décider à tout moment l'annulation d'un voyage, de modifier ou d'interrompre les programmes en cours. Dans ce cas, nous ferons tout notre possible pour reporter ces participants sur un autre programme, sans qu'Athéna puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou faits de tiers. De même, aucune indemnité ou remboursement ne seront versés en cas de voyage déjà en cours, les prestations consommées étant dues. Comme sont dues et à la charge des participants, toutes prestations supplémentaires pour prolongation involontaire du voyage.

DURÉE DU VOYAGE

Les compagnies de transport ne sont jamais en mesure de nous garantir des horaires. Le premier jour, vous pouvez partir aussi bien très tôt le matin qu'à n'importe quelle heure de la journée et même quelquefois dans la soirée. Ne prévoyez donc pas que

ce soit un jour "utile". C'est le jour de la mise en place. Il en est de même pour le dernier jour. Si en raison des horaires imposés par les compagnies de transport, les première et dernière journées se trouvaient allongées, les frais qui pourraient en découler ne pourront être pris en charge par Athéna, et si elles se trouvaient écourtées, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. En outre, ces modifications d'horaires ne pourraient être prises en compte pour une éventuelle annulation.

JURIDICTION

Pour toute réclamation ou litige, le Tribunal de Lyon est le seul compétent.

TRANSPORT

Les voyages se font par train, bateau, autocar ou sur lignes aériennes régulières, vols charters ou spéciaux. Dans un cas comme dans l'autre tous les participants d'un même voyage sont tenus de voyager ensemble à l'aller comme au retour. Si donc un participant devait, pour quelque raison que ce soit, avancer ou différer son aller ou son retour, il perdrait sans compensation possible le bénéfice du coupon de transport concerné et devrait supporter lui-même les frais liés à ce trajet anticipé ou différé. Si de nouvelles taxes gouvernementales entraient en vigueur pendant la période de validité de la brochure, elles seraient répercutées sur nos prix.

FORMALITÉS

Athéna vous indique les formalités nécessaires mais n'est en aucun cas responsable si celles-ci ne sont pas respectées. Il incombe aux professeurs et organisateurs de s'assurer que les participants sont en règle avec les formalités administratives en vigueur.

Attention (adultes ou enfants) : il appartient aux participants adultes ou aux parents d'un participant mineur de vérifier qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour le voyage. Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation, des fonds suffisants, un visa, des vaccins, etc. Renseignements, formalités, démarches restant dans tous les cas à la charge du participant.

Les voyageurs de nationalité étrangère devront se renseigner, auprès de leur consulat et du consulat général du pays de destination, sur les pièces d'identité qui leur seront nécessaires.

N'hésitez pas à consulter le site Internet, régulièrement mis à jour par les autorités compétentes : www.service-public.fr

Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeports, visas, certificats de vaccination...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage ne peuvent en aucun cas être remboursés.

BAGAGES

Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de perte, détérioration, ou destruction des bagages et de retard de livraison de ces derniers. Toute plainte concernant ce type d'incident doit être immédiatement déposée auprès du transporteur lui-même. Aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Athéna au retour du voyage.

NOMBRE DÉFINITIF DE PARTICIPANTS

Le nombre définitif doit être communiqué à Athéna au plus tard 60 jours avant le départ. Toute modification après cette date entraînera éventuellement des frais majorés et/ou des variations sur le tarif du voyage calculé sur la base d'un minimum de participants.

CONDITIONS DE PAIEMENTS

Toute réservation de l'un de nos voyages éducatifs doit être accompagnée d'un paiement de 30 % du montant total du voyage*, puis un deuxième acompte de 40 % à mi-temps entre le 1er acompte et le solde. Le solde devra être payé au plus tard 15 jours avant le départ. Si la réservation s'effectue à moins de 60 jours du départ,

un acompte de 70 % du montant du voyage doit être versé. En cas de réservation à moins de 30 jours du départ, la totalité du voyage est à régler. Un solde non payé dans les délais sera considéré comme annulation de plein gré, avec les frais y afférant (cf. frais d'annulation).

Les paiements des participants seront regroupés par les organisateurs puis un règlement unique sera envoyé à Athéna par chèque ou virement bancaire. Possibilité de payer par chèques-vacances ou carte bancaire.

* Certaines compagnies exigent le paiement total des billets, dans ce cas, Athéna vous transmettra le montant d'acompte précis pour finaliser votre réservation.

DÉLAI DE RÉTRACTATION

Aucun délai n'est consenti après l'envoi de vos documents de réservation (bon de réservation, chèque d'acompte, bon de commande, etc.). En cas de rétractation, se référer aux conditions d'annulation (voir ci-après).

REMARQUES AU RETOUR DU VOYAGE

Si vous avez des observations à formuler sur le déroulement de votre voyage, nous vous remercions de bien vouloir nous en faire part en remplissant la fiche d'appréciation ; nous étudierons toujours avec un grand intérêt vos remarques et suggestions. Au cas où vous auriez des plaintes à exprimer, elles devraient nous parvenir moins de 30 jours après votre retour par lettre recommandée avec AR.

CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation, après l'envoi de votre réservation et quels que soient les motifs invoqués, sera soumise aux frais d'annulation suivants :

Annulation individuelle

À plus de 60 jours du départ : 45 € de frais de dossier.

De 59 à 45 j. avant le départ : 25 % du prix du voyage*.

De 44 à 31 j. avant le départ : 50 % du prix du voyage*.

De 30 à 16 j. avant le départ : 75 % du prix du voyage*.

Moins de 16 j. du voyage : 100 % du prix du voyage*.

* Le calcul des frais d'annulation s'effectue sur le prix du voyage hors frais de dossier de 45 €/personne et déduction faite des taxes d'aéroport qui seront intégralement remboursées.

Certaines compagnies de transport (low cost ou trains internationaux) appliquent des conditions d'annulation et des frais de modification très strictes. Athéna se verra dans l'obligation de les appliquer sur la part transport de votre voyage.

Si du fait d'une ou plusieurs annulations individuelles, le nombre de participants se trouve réduit au point de changer de tranche tarifaire, c'est le prix lié au nouveau nombre de participants qui sera appliqué. Pour toute annulation de plus de 30 % du nombre de participants, seront retenus les frais d'annulation normalement appliqués à une annulation totale du groupe (voir conditions ci-après).

Annulation totale du groupe

Plus de 60 jours du départ : les sommes versées ou à verser seront retenues.

Moins de 60 jours du départ : l'intégralité du montant total du voyage sera retenue.

ASSURANCES

Assurance annulation confort (facultative) : Il incombe aux organisateurs d'informer les participants de cette possibilité.

Assurance accident-rapatriement : Athéna a souscrit auprès de la MAIF un Contrat Risques Autres Que Véhicules A Moteur afin de garantir les participants aux voyages qu'elle organise.