



---

## Rencontres en Albanie

# Rencontres au pays des aigles

Conditions particulières et conditions générales de vente

---

L'Association à but non lucratif "RENCONTRES AU BOUT DU MONDE" (RBM) dont le siège social est sis 572, chemin de Lautier - Raphèle-lès-Arles - 13280 Arles - France, déclarée en Sous-Préfecture d'Aix en Provence le 7 janvier 2000 (parution au JO le 29 janvier 2000), bénéficiaire par extension de l'immatriculation au registre des opérateurs de voyages de l'ATES (Association pour le tourisme équitable et solidaire) sous le numéro IM075110126, bénéficiaire via le réseau ATES, d'une assurance afin de garantir les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la MAIF - Associations et collectivités - 200 av. Salvador Allende - 79038 Niort cedex 9 (police n° 3262472N), pour un montant de garantie tous dommages confondus de 5 000 000 €, propose à ses membres qui le souhaitent (majeurs seulement ou mineurs accompagnés) d'effectuer ensemble un séjour en Albanie entre membres partageant individuellement un même désir de rencontres, de découvertes, et d'échanges avec les populations et les cultures de cette région. L'esprit de partage, sous-tendu dans l'organisation de ce séjour, suppose un engagement individuel et actif, dans la limite des possibilités de chaque participant, avant, pendant, et si possible après le séjour, ainsi que le partage des principes développés dans la "Charte de Recommandations pour un tourisme responsable" de RBM, chacun assumant pleinement la responsabilité de l'ensemble de ses actes et décisions, selon les principes et conditions décrits dans ce document. Le rôle de Rencontres au bout du monde consiste à organiser les rencontres avec les habitants sur place, sensibiliser le voyageur au respect des environnements ethniques et naturels, et mettre en œuvre ses programmes de développement solidaire. RBM n'agira qu'en concertation avec ses membres participants ou non et en toute transparence, notamment financière.

Les présentes conditions de vente sont fixées par le décret n° 2009-1650 du 23 décembre 2009 portant application de la loi n° 2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques. Elles sont données à titre indicatif, RBM se réservant la possibilité de les modifier. Seules les conditions générales et particulières de vente acceptées par le client au moment de la conclusion du contrat engagent les deux parties. Les conditions générales et particulières de vente de RBM sont réputées connues et acceptées dès le premier paiement (acompte compris) et quel que soit le mode de paiement (chèque, carte bancaire, virement bancaire, ou chèques vacances). Conformément à l'article L. 121-21-8 du code de la consommation, les personnes inscrites à un séjour ne bénéficient pas du délai de rétractation de sept jours.

### INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives des séjours figurant sur le site de RBM ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. L'acheteur est invité à se reporter à la fiche descriptive du voyage choisi.

### PROGRAMME, DATES, DURÉE, TRANSPORTS AÉRIENS, IMPRÉVUS

Les dates, la durée, et le programme définitifs seront précisés aux participants en temps utile par l'envoi de notes d'informations.

Les lieux de rendez-vous seront fixés individuellement, en fonction des modes de transports, dates et horaires choisis par chaque participant.

Une rencontre téléphonique de préparation au voyage, facultative et gratuite (sauf coût de la télécommunication), pourra être proposée, par RBM.

Au plus tard 20 jours avant le départ, RBM adressera à chaque participant toutes les informations nécessaires à la bonne réalisation du voyage (billets d'avion, convocation de départ, informations lui permettant de retrouver son groupe et de parvenir à destination où il sera accueilli, contact du représentant sur place, informations pratiques, matériel à prévoir, etc). Chacun des participants, au moment du départ, reconnaît avoir pris connaissance de ces informations.

En cas de non-présentation aux dates, heures, et lieux de rendez-vous fixés, aucun remboursement ne sera effectué et la totalité des versements sera définitivement perdue.

L'acheteur s'engage à accepter d'éventuelles modifications des dates (+/-1jour) et du programme initialement prévus, selon les opportunités, ou éventuelles modifications des horaires transports (aériens ou autres) qui peuvent

survenir même après confirmation. L'acheteur se doit donc de prendre les dispositions nécessaires pour ses engagements avant ou après son voyage et ne pourra exiger de RBM aucun dédommagement.

RBM ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de RBM.

Si un participant au voyage souhaite arriver plus tôt ou prolonger son séjour sur place, les réservations et frais d'hébergements qui en résulteraient seront à sa charge exclusive et sous sa seule responsabilité.

#### IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN

Pour ses voyages et séjours, RBM confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières ou low cost, françaises ou étrangères, dûment autorisées par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions des articles R211-15 à R211-18. Le non-respect de l'obligation d'information prévue à l'article R. 211-4 13° du Code du Tourisme dans le cas d'un forfait touristique, ouvre au client une faculté de résilier, sans frais ni pénalité.

La présence d'un accompagnateur RBM n'est prévue ni sur les vols ni à l'aéroport de départ.

#### IMPREVUS

Tout séjour commencé est intégralement dû et ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

Si, pour une cause de force majeure (météo, transports locaux, retard ou annulation de pré-acheminement ou de vols internationaux, grève, problème de santé (accident ou maladie) d'un participant, événement politique ou militaire, etc.), ou par décision d'une ou plusieurs personnes inscrites pour ce voyage, le programme ou les dates et la durée initialement prévus devaient être modifiées, ou tout ou partie du voyage annulé, aucun remboursement des frais aériens non remboursés par les compagnies ou des frais locaux occasionnés par ces changements ne pourra être exigé auprès de RBM ceux-ci restant à la charge de l'ensemble des participants, partagés en parts égales, les suppléments éventuels pour changements de dates sur les vols aériens restant à la charge individuelle de chaque participant. RBM s'engage cependant à tout mettre en œuvre pour défendre les intérêts de ses clients.

L'accompagnateur ou les dirigeants de RBM pourront décider de modifier le programme prévu, en fonction des conditions météorologiques, de la capacité et du niveau des participants, et des conditions de sécurité du lieu du voyage. Il pourra alors être proposé des prestations de remplacement.

Pendant le séjour, chaque participant doit se conformer aux conseils et consignes donnés par RBM et l'accompagnateur du groupe. RBM ne peut être tenu pour responsable des incidents, accidents ou dommages corporels et/ou matériels qui pourraient résulter d'une initiative personnelle imprudente d'un participant. Dans tous les cas d'imprévus avant et pendant la durée du séjour, l'accompagnateur du groupe ou les dirigeants de RBM auront seuls pouvoir de décision. Tout refus de suivre les décisions et consignes prises dans ce cadre n'engagerait que la responsabilité du participant concerné ; tous les frais consécutifs à une initiative personnelle imprudente ou non décidée par l'ensemble des participants au voyage seraient à la charge de l'acheteur concerné. Pour quelque cause que ce soit, il est très fortement déconseillé de quitter le groupe durant le séjour.

Si, après le départ, RBM se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par l'acheteur, RBM fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Si RBM ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, RBM devra assurer le retour de celui-ci, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre RBM et l'acheteur.

#### BAGAGES ET MATÉRIEL

En cas de transport aérien, chaque voyageur doit se conformer aux limites des poids et nombre de pièces par personne autorisées par les compagnies aériennes et respectant les mesures de restriction en vigueur imposées par la DGAC et les autorités de chaque pays traversé. Une liste du matériel conseillé sera remise après inscription et fera l'objet d'une note d'information destinée aux participants. Cette note d'information est disponible avant inscription sur simple demande.

Chaque participant est solidaire concernant les transferts sur place et la surveillance des bagages de l'ensemble des participants au voyage. En cas de vol, perte, arrivée tardive, ou détérioration de bagage(s), seule la compagnie aérienne est responsable (Convention de Montréal du 28/06/2004). Ainsi, tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager directement auprès de la compagnie aérienne. Il est convenu et réputé accepté par chaque participant que le groupe subviendra collectivement aux besoins en

matériel du ou des participant(s) concerné(s). Si l'acheteur a souscrit l'assurance optionnelle proposée par RBM, ce dommage pourra être couvert sous réserve de respecter les conditions décrites dans le contrat d'assurance.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de RBM ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. RBM ne peut être tenu pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de RBM.

## **NOURRITURE ET REPAS**

Tous les repas pris au court du séjour sont inclus dans les frais de participation. Chez l'habitant, les repas seront préparés par les familles à partir des denrées locales disponibles.

## **HÉBERGEMENTS**

Fermes, chambres d'hôtes, ou petits hôtels simples et familiaux, en chambres doubles (ou plus selon les disponibilités).

## **TRANSPORTS LOCAUX**

Transport privé avec chauffeur (minibus ou voiture). Les transporteurs locaux sont seuls responsables en cas d'accident ou de retard.

RBM agissant en qualité d'intermédiaire entre les voyageurs et les prestataires de services (transporteurs, hôteliers, affréteurs, agences locales...), il ne saurait se substituer à ces derniers qui, en tout état de cause, conservent leur responsabilité propre.

## **FORMALITÉS ADMINISTRATIVES**

Une liste des documents nécessaires, vaccins exigés et recommandations sanitaires est communiquée à titre d'information exclusivement (cf. fiche descriptive du voyage). La responsabilité de RBM ne saurait être retenue à ce titre.

Il appartient à l'acheteur de se renseigner auprès des organismes concernés et de vérifier la conformité des documents indispensables au séjour choisi.

L'acheteur s'engage à se plier à toutes formalités de santé, de police, ou militaires. Il devra s'assurer de la validité de son passeport.

Pour les ressortissants de la Communauté Européenne, une pièce d'identité (carte nationale d'identité ou passeport) en cours de validité est obligatoire. Depuis juin 2006, la carte nationale d'identité suffit pour les séjours ne dépassant pas 30 jours (90 jours sur une année calendaire). Pour les autres ressortissants se renseigner auprès de l'ambassade (tél : 01 47 23 31 00).

Les nouvelles normes administratives obligent les mineurs à avoir leur propre papiers (l'inscription sur le passeport des parents ne suffit plus) ; renseignez-vous auprès de votre mairie et à l'ambassade de l'Albanie en France avant de vous inscrire au séjour.

Le Visa n'est pas obligatoire pour les ressortissants de l'Union Européenne.

Les participants devront communiquer au plus tôt à RBM les N°, dates et lieux de délivrance, et la validité de leur passeport ou carte d'identité.

En cas de défaut de documents et/ou de rejet par les autorités pour quelque raison que ce soit, le montant du voyage et du séjour ne sera pas remboursé et considéré comme définitivement perdu, les conséquences qui en résulteraient ainsi que tous les frais encourus restant à la charge de l'acheteur.

## **SANTÉ**

Au jour de l'édition du présent document, en dehors des vaccinations usuelles conseillées (DT Polio, BCG, etc.), aucune vaccination n'est obligatoire. Des conseils médicaux seront communiqués à titre indicatif aux membres participants (liste de médicaments). Il est cependant vivement conseillé à chaque voyageur de consulter son médecin traitant habituel et/ou un service médical international avant le départ en lui précisant la destination, et la rubrique "Conseils aux voyageurs" du site du Ministère français des affaires étrangères <http://www.diplomatie.gouv.fr/>.

Ce voyage reste évidemment fortement **déconseillé** à toute personne souffrant de maladie grave ou chronique.

### **ASSURANCES ET RESPONSABILITÉ**

Chaque participant au voyage restant à chaque instant maître de ses décisions et acceptant sans réserve les conditions décrites dans ce document, la responsabilité des membres, accompagnateurs, ou dirigeants de RBM ne peut en aucun cas être engagée en dehors de l'exécution du contrat de voyage.

L'acheteur reste pleinement conscient que durant ce voyage, il peut courir certains risques liés aux conditions climatiques et géographiques, à la situation politique et sociale de la région, à l'éloignement d'unités médicales, et à la non disponibilité de systèmes de télécommunication à proximité. L'acheteur affirme en toute connaissance de cause assumer pleinement ces risques et s'engage à ne jamais considérer RBM, ni ses responsables, ni ses accompagnateurs, ni ses partenaires locaux, comme responsables de ces risques ou de toutes conséquences qui en résulteraient. Ceci tient lieu en toute situation de décharge définitive, valable également pour ses ayants-droits et membres de sa famille.

Toute remarque ou proposition sur les présentes conditions et/ou le programme du voyage devra être faite avant le départ. L'acheteur qui aurait des observations à faire sur le déroulement de son voyage doit les adresser par écrit dans les plus brefs délais, par tout moyen permettant d'en accuser réception au siège social de RBM (voir ci-dessus - 1er paragraphe). Il est fortement recommandé de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de RBM toute défaillance dans l'exécution du contrat. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. RBM s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quatre semaines à compter de la réception, mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des prestataires et partenaires locaux, ce délai pourra être allongé. Après avoir saisi RBM et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le client est libre de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur : <http://mtv.travel>

La souscription d'une assurance complémentaire "accidents corporels pour activités spécifiques" est à souscrire individuellement par l'acheteur qui le souhaite chez son propre assureur.

#### **Responsabilité civile et assistance-rapatriement**

L'inscription à un voyage et un séjour avec RBM fait bénéficier tous les participants des garanties du contrat passé entre l'ATES et la MAIF / IMA (Inter Mutuelle Assistance - police n° 3262472N) couvrant l'assistance-rapatriement durant le séjour (les garanties détaillées sont disponibles sur demande). Le contrat MAIF, par le biais du prestataire d'assistance IMA GIE garantit chaque participant pendant son voyage pour les risques ci-après, en excluant les cas présentant un état pathologique constitué antérieurement à la date de la conclusion du contrat, ou une maladie ayant fait l'objet d'un traitement :

- accident corporel, maladie, décès ;
- responsabilité civile, dommages corporels ;
- dommages matériels.

Les participants au voyage doivent néanmoins rester conscients que les possibilités de télécommunication peuvent être limitées voire inexistantes dans certaines zones isolées pendant plusieurs jours du circuit.

Dans le cas d'un prolongement par un séjour libre, la couverture de l'assistance-rapatriement et responsabilité civile ne couvre que la partie du séjour organisée par RBM.

#### **Assurance voyage optionnelle : annulation / bagages / interruption de séjour**

Les garanties au titre de l'annulation, de l'interruption, de la perte ou du vol de bagage, du retard d'avion ou de train, du maintien des prix n'étant pas incluses dans le coût du séjour, RBM conseille vivement à l'acheteur la souscription du contrat Multirisque Allianz, auprès de son partenaire Assurinfo. L'acheteur devra préciser au moment de son inscription s'il souhaite souscrire à l'assurance annulation proposée par RBM (conditions disponibles sur simple demande).

Si l'acheteur a souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, vol de bagages, etc.) auprès d'un autre assureur et qu'il souhaite en bénéficier, il lui appartient de réaliser les démarches auprès de son assureur, y compris s'il a souscrit une assurance via le partenaire de RBM "Assurinfo".

Si l'acheteur souhaite souscrire à cette assurance, il est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat ; si tel est le cas, l'acheteur bénéficie d'un droit de



renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- L'acheteur a souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- l'acheteur justifie qu'il est déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat,
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- il n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, l'acheteur peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou toute autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de lui rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de sa renonciation. Si l'acheteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les modalités de renonciation prévues dans son contrat.

En cas de sinistre, toute déclaration devra être effectuée par l'acheteur lui-même ou ses ayant-droits dans les délais indiqués sur les documents contractuels des organismes assureurs, directement auprès des ces organismes ET auprès de RBM, justificatifs à l'appui, afin pour engager la procédure d'indemnisation de l'assurance. Cette déclaration devra être effectuée par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé de réception et ce, le cas échéant, dès la survenance du fait à l'origine du sinistre. La date d'émission de cet écrit sera celle retenue comme date de déclaration du sinistre.

Les participants au voyage doivent néanmoins rester conscients que les possibilités de télécommunication peuvent être limitées voire inexistantes dans certaines zones isolées pendant plusieurs jours du circuit.

### CONDITIONS D'INSCRIPTION ET D'ANNULATION

L'inscription à ce voyage implique l'acceptation sans réserve des conditions décrites dans ce document. L'acheteur confirme avoir pris connaissance et partager les principes développés dans la «Charte de recommandations pour un tourisme responsable, équitable, et solidaire» de RBM qu'il s'engage à appliquer durant son voyage.

Toute inscription ne pourra être prise en compte qu'après remplissage et validation du formulaire d'inscription en ligne valant contrat entre RBM et l'acheteur, ET du versement d'un acompte de 50 % du montant total établi par tout moyen de paiement autorisé à l'ordre de Rencontres au bout du monde, dans la limite des places disponibles. A réception de l'acompte et après validation du formulaire d'inscription, RBM signifiera à l'acheteur l'acceptation et l'enregistrement de sa réservation. RBM précisera à l'acheteur le montant du solde à payer, le calendrier et les modalités de règlement, les formalités de révision des tarifs conformément à l'article R211-8 ainsi que l'ensemble des informations prévues par l'article R211-6. Le solde, auquel s'ajoute le montant de l'adhésion et, si l'acheteur décide de la souscrire, le montant de l'assurance voyage optionnelle, devra être versé au plus tard 40 jours avant la date de départ prévue. En cas de non règlement du solde dans ce délai, RBM se réserve le droit d'annuler l'inscription sans remboursement ni indemnité. L'inscription à 40 jours ou moins du départ implique le paiement en une seule fois de l'intégralité du montant du voyage, de l'adhésion et, si l'acheteur décide de la souscrire, de l'assurance voyage optionnelle.

### PRIX

Les prix indiqués sur le site internet, la brochure, ou les fiches descriptives des voyages de RBM sont donnés à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription de l'acheteur pour le voyage concerné et lui est confirmé avant son inscription définitive au séjour.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, RBM se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site internet, notamment aux prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ou à l'identité du transporteur aérien. Les présentes conditions ainsi que les éléments figurant sur la fiche descriptive seront adressées contractuellement à l'acheteur, indiquant la description du séjour, et le détail de ce qui est inclus dans le prix et de ce qui ne l'est pas, avant inscription définitive.

### Modalités de révision du prix

Les modalités de révision des prix s'appliquent selon l'article R. 211-8 du Code du tourisme. Le prix définitif du voyage pourra subir des modifications pour les personnes inscrites ou à inscrire, selon les fluctuations de cours de change, les hausses des tarifs ou disponibilités de sièges dans la classe de réservation initialement prévue pour le calcul du prix, taxes de transports aériens, prix du carburant, ou le nombre de participants tel que publié sur le formulaire d'inscription. L'acheteur et RBM s'engagent à régulariser leur situation par le versement d'un complément ou le remboursement du trop perçu si de telles modifications interviennent entre les dates de versements et

l'ajustement du montant final. Cette régularisation devra s'effectuer dans les 90 jours qui suivront la date de retour prévue.

## ANNULATION

### Annulation du fait de l'acheteur :

Si l'acheteur annule son voyage, il doit effectuer une déclaration par écrit selon les modalités décrites ci-dessus (paragraphe "ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS").

C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des pénalités d'annulation par RBM. En cas de souscription de l'assurance annulation facultative proposée par RBM, seule la compagnie d'assurance pourra apprécier et décider, selon les éléments que l'acheteur sera en mesure de lui fournir, de lui rembourser tout ou partie des pénalités d'annulation facturées par RBM.

En cas d'annulation du fait de l'acheteur, il sera facturé les pénalités d'annulation selon le barème ci-dessous (sauf conditions spéciales spécifiées sur devis et explicitement acceptées par l'acheteur) :

- Annulation moins de 180 jours avant la date de départ prévue : 30% du montant total.
- Annulation entre le 60<sup>e</sup> et le 30<sup>e</sup> jour précédant la date de départ prévue : 50% du montant total.
- Annulation entre le 29<sup>e</sup> et le 15<sup>e</sup> jour précédant la date de départ prévue : 70% du montant total.
- Annulation entre le 14<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour précédant la date de départ prévue : 80% du montant total.
- Annulation moins de 8 jours avant la date de départ prévue : 100% du montant total.

En cas d'annulation par l'acheteur, la prime d'assurance, les taxes aériennes et assimilées ne sont remboursables ni par RBM ni par l'assureur. Le remboursement éventuel de tout ou partie des taxes aériennes ou assimilées dépendra de la politique de remboursement du transporteur (ou tout autre organisme intermédiaire) sans que RBM ou l'assureur ne puisse intervenir d'aucune manière sur cette décision. Dans le cas où les pénalités facturées par le transporteur aérien seraient supérieures au barème de frais d'annulation ci-dessus, ces pénalités seraient supportées par le client.

Les montants de l'assurance voyage optionnelle et les frais d'adhésion à RBM (ou les frais d'inscription) ne sont pas remboursables.

### Annulation du fait de RBM :

RBM peut être exceptionnellement contraint d'annuler le voyage si :

- le nombre minimum de participants n'est pas atteint ;
- les conditions de sécurité l'exigent ;
- en cas d'événements de force majeure (on entend par "événement de force majeure" tout événement extérieur présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêcherait RBM ou les prestataires impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie de celui-ci).

Sauf cas exceptionnel, en cas d'annulation du fait de RBM, l'acheteur sera prévenu individuellement, au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue.

RBM proposera à l'acheteur, dans la mesure du possible, un séjour équivalent à un coût comparable que l'acheteur est libre d'accepter ou non. L'acheteur sera informé de la proposition d'un nouveau séjour par RBM dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à la charge de l'acheteur. En cas de refus de ce nouveau séjour par l'acheteur, RBM remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

En cas d'événement de force majeure, RBM ne pourra être tenu pour responsable et aucun remboursement de sommes irrécupérables ne pourra être exigé par l'acheteur.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage facturé par RBM, qui seraient engagés par l'acheteur tels que frais de transport vers ou depuis le lieu de départ du voyage, les frais de visa, les frais médicaux, etc., ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement que ce soit par RBM ou par l'assureur. Pour les voyages achetés sans le transport, il est impératif de ne pas réserver de titre de transport en mode "non remboursable" avant confirmation explicite du départ par RBM.

## CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, lorsqu'il porte sur un séjour ou un circuit, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s)

d'assurance. Le client est tenu d'informer RBM de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou du séjour. La cession du contrat entraîne, dans tous les cas, des frais de cession de 150 € dus solidairement à RBM par le cédant et le cessionnaire et un nouveau contrat est établi au nom du cessionnaire. Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

### **DROIT A L'IMAGE**

L'acheteur a conscience que durant ce voyage, il peut être photographié ou filmé par un autre voyageur, et sauf demande explicite de sa part à tout moment auprès de RBM par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception, il autorise la diffusion de ces images (et le cas échéant celles de mineurs sous sa responsabilité durant ce voyage) par RBM dans toute sa communication et celle de ses partenaires.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*Loi N°92-645 du 13 juillet 1992 – Décret N°94-490 du 17 juin 1994 – De la vente de voyages ou de séjour.*

Art.95. Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toutes offres et toutes ventes de prestation de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. 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 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 de 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 le présent titre.

Art. 96. 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 de 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 jour 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 100 du présent décret
- 10/Les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11/Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après
- 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 agences de voyage 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 particulier, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Art 97. 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 toute état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art 98. 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, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil
- 5/Le nombre des 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 100 ci-après



9/L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou de d'embarquement dans les ports

et aéroport, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies

10/Le calendrier ou les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut-être inférieur à 30 % du prix du voyage

ou de 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 accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement 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 96 ci-dessus

14/Les conditions d'annulation de nature contractuelle

15/Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous

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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la présentation 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.

Art 99. 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 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.

Art 100. Lorsque le contact comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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.

Art 101. 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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.

Art 103. 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 part.