

## CONDITIONS DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme.

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

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

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contractuelles figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et/ou mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

**PARENTHÈSE OCEAN VOYAGES** a souscrit auprès de la compagnie **HISCOX** 19 Rue Louis le Grand - 75002 PARIS un contrat d'assurance n°RC163044 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 4.000.000 €.

### Extrait du Code du Tourisme :

**Article R.211-3 :** Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

**Article R.211-3-1 :** L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. 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 R.211-4 :** Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour 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 ;

### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTES

La réservation d'un séjour ou forfait implique l'acceptation sans réserve des conditions générales et particulières, dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

**1) RESPONSABILITÉ :** PARENTHÈSE / OCEAN VOYAGES est garante de l'organisation du voyage ou du séjour et responsable de sa bonne exécution à l'exception des cas de force majeure, cas fortuit ou faits de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat de voyage. Les défaillances de notre fait ou de celui des prestataires de services prévus dans le document visé au moment de l'inscription, sont couvertes par la compagnie d'assurance responsabilité civile professionnelle **HISCOX** 19 Rue Louis le Grand - 75002 PARIS et par une garantie financière souscrite auprès de l'**I.P.A.S.T.** - 15 Avenue Carnot - 75017 PARIS d'un montant de 307807 €.

PARENTHÈSE ne pourrait être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle. Seul le Tribunal de Grande Instance des Sables d'Olonne est compétent en cas de litige.

**2) ASSURANCES OPTIONNELLES :** L'assurance annulation n'est pas comprise dans le forfait. Si le client le souhaite, il peut souscrire à cette assurance pour un forfait individuel payable à l'inscription au prix de 4,5% du montant du forfait. Ce contrat est souscrit auprès d'**APRIL INTERNATIONAL VOYAGE** - TSA 30780 - 92679 COURBEVOIE CEDEX Numéro de contrat : 21070. Il appartient aux clients de prendre connaissance des garanties, ainsi que des exclusions sur le dépliant de l'assurance qui est remis à l'inscription. Pour tout dossier pris en charge par l'assurance, une franchise sera retenue pour l'ensemble du dossier d'un montant de 20 € en cas de maladie, accident, décès et de 70 € en cas d'annulation pour toutes causes justifiées ou attentat ou catastrophe naturelle sur le lieu de séjour (dans un rayon de 100 km et dans les 15 jours qui précèdent l'arrivée).

**3) INSCRIPTION :** La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés au service réservation avant la date limite figurant sur le contrat.

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 R.211-5 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :** Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou 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 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 lié 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 :

Le solde de la prestation doit se faire au plus tard 30 jours avant la date de début de séjour, spontanément, et sans que ce solde ait été réclamé par PARENTHÈSE OCEAN VOYAGES.

A défaut de règlement dans ce délai, PARENTHÈSE OCEAN VOYAGES considérera la réservation comme nulle, tout en conservant la totalité de la somme versée à titre d'acompte et de dédit (considère comme annulation). En cas de réservation effectuée moins de 30 jours avant la date de début de séjour, le client devra régler le montant intégral du séjour.

**4) PRIX :** Les prix portés sur cette brochure ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur à un moment donné. Toute modification de ces conditions économiques est donc de nature à entraîner une modification des prix. Les prix comprennent le forfait prestations indiqué pour chaque séjour et pour une durée déterminée. Ils ne comprennent pas l'acheminement du domicile du client au lieu de séjour ainsi que les dépenses personnelles.

Ne sont pas inclus dans les prix indiqués les assurances annulation, assistance et rapatriement. (cf / paragraphe 2 "Assurances optionnelles")

**5) FRAIS D'ANNULATION TOTALE DES RESERVATIONS :** En cas d'annulation par le client, celui-ci doit le notifier au service réservation. Seule la date d'annulation enregistrée par le service réservation permet de déterminer le montant des frais dus par le client suivant les modalités ci-après :

- Plus de 30 jours avant le début du séjour : 30% du montant total du séjour
  - De 29 à 16 jours avant le début du séjour : 75% du montant total du séjour
  - Moins de 15 jours avant le début du séjour : 100 % du montant total du séjour
- Si une personne abandonne un séjour en cours, ou ne se présente pas au départ, aucun remboursement ne sera consenti.
- Toute suppression de participants, de prestations ou tout changement de date de séjour après réception minimum de l'acompte :
- Plus de 30 jours avant la date de séjour entrainera 20 € de frais sur l'ensemble du dossier.
  - De 29 à 8 jours avant la date de séjour entrainera 60 € de frais sur l'ensemble du dossier.

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 direct 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 R.211-7 :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. 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 R.211-8 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

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

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

**Article R.211-10 :** Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

**Article R.211-11 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

- Moins de 8 jours avant la date de séjour aucune suppression partielle ou modification ne pourra être prise en compte.

**6) ANNULATION EN CAS DE FORCE MAJEURE :** Si l'annulation de la part du client résulte d'un cas de force majeure, elle sera prise en charge par PARENTHÈSE OCEAN VOYAGES si celle-ci a été souscrite à la signature du contrat, déduction faite du montant de la prime d'assurance. Si l'annulation de la part de Parenthèse Océan Voyages résulte d'un cas de force majeure, l'agence se réserve le droit d'annuler ou de modifier le programme du séjour, mais toujours dans l'intérêt du client. Dans ce cas, ce dernier peut demander la fin de sa réservation et le remboursement intégral des sommes qu'il a versées.

**7) BONS D'ÉCHANGE DOSSIER VOYAGE :** Après réception du paiement du solde, un dossier voyage comprenant : bons d'échange à remettre aux prestataires et documentation touristique liée au séjour, sera adressé au client au plus tard 8 jours avant le départ (excepté si l'envoi du dossier se fait par mail, il pourra être adressé jusqu'à la veille du départ).

**8) RÉCLAMATIONS :** Lorsqu'un client estime qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, nous lui recommandons de le signaler par écrit. S'il n'obtient pas gain de cause, il doit exiger une attestation afin de justifier sa réclamation. A défaut, celle-ci doit être adressée par pli recommandé à l'agence ayant vendu le voyage dans un délai de 15 jours après la date de retour, en indiquant le motif exact avec des faits précis.

L'étude des dossiers de réclamations portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte.

Parenthèse Océan Voyages s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de 4 semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels, des compagnies aériennes ou des prestataires de services, ce délai pourra être rallongé.

**9) MODIFICATIONS DE CES CONDITIONS PARTICULIÈRES :** Dans le cas de revente de voyages organisés par des voyagistes, les conditions particulières d'assurance et d'annulation de l'organisateur concerné se substituent à nos propres conditions particulières (destination Puy du Fou, Futuroscope, Planète Sauvage ou Beauval).