

Extrait du Décret no 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi no 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours

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, 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 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 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 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 du séjour tels que:

1o La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés;

2o 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;

3o Les repas fournis;

4o La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;

5o Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement;

6o Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix;

7o 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;

8o 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;

9o Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret;

10o Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

11o Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après;

12o 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 voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme;

13o 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.

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 tout 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:

1o Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur;

2o La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates;

3o Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour;

4o 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;

5o Le nombre de repas fournis;

6o L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit;

7o Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour;

8o 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;

9o 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;

10o Le calendrier et les modalités de paiement du prix; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 p. 100 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;

11o Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur;

12o 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;

13o 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 7o de l'article 96 ci-dessus;

14o Les conditions d'annulation de nature contractuelle;

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

16o 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;

17o 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;

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

19o 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.

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 contrat 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. 102. - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

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 parties.

## CONDITIONS PARTICULIERES GROUPES TERREO

### Article 1 : Réservation

L'intégralité du montant total du contrat ainsi que de la location et des éventuelles prestations annexes telles que le transport et les options sont exigibles conformément aux modalités de règlement indiquées sur le contrat.

### Article 2 : Annulation

2.1. le voyageur qui annule son voyage, pour quelle que raison que ce soit, est tenu d'indemniser TERREO pour le préjudice que celle-ci a subi suite à l'annulation.

2.2. Aucune assurance annulation n'est incluse directement dans le prix des voyages TERREO. Une telle assurance est disponible sur simple demande. Cette assurance doit être contractée individuellement par chaque voyageur, la prime est fixée contractuellement par personne par semaine.

2.3. Conditions d'annulation du séjour :

De la signature à J-45 du départ :	prix du siège de car vide
J-44 à J-30 du départ :	30 % du prix du package hors transport + le prix du siège de car vide
J-30 à J-15 du départ :	50 % du prix du package hors transport + le prix du siège de car vide
J-14 à la date du départ :	la totalité du prix du séjour.

2.4. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée sur place, du fait du participant pour quelle que raison que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement.

### Article 3 : Prix

Nos prix s'entendent toutes taxes comprises en € et sont calculés sur la base d'une occupation pleine. Ils peuvent être modifiés sans préavis en cas d'augmentations tarifaires imposées par les prestataires de services ou en cas de bouleversement économique. Les prix de location incluent l'hébergement toutes taxes comprises et les charges (eau, électricité, chauffage) sauf une taxe de séjour déterminée par la municipalité et payable payable sur place à la réception des résidences (sauf si indiquée dans les prestations).

### Article 4 : Conditions de paiement

Sauf stipulation contraire, un acompte égal à 25% du prix total du voyage est à payer lors de la signature du bon de commande, par la personne ayant effectué la réservation. Le défaut de paiement dans le délai précité pourra entraîner le déplacement des voyageurs dans une autre résidence ou l'annulation pure et simple de la réservation. Les conditions d'annulation restent valables. En l'absence d'annulation du voyage par le client selon les modalités prévues à l'article 2-3, et en cas de défaut ou de retard de paiement du contractant, TERREO se réserve le droit d'annuler le départ et le séjour tout en réclamant à titre de pénalité la totalité du prix du séjour compte tenu de l'absence d'annulation, des réservations effectuées, du règlement des fournisseurs (appartements, remontées mécaniques, matériels et transports) qui causent nécessairement un préjudice à la Société TERREO, correspondant au prix qui aurait dû être perçu. Toute somme non payée à l'échéance de la facture entraînera l'application de pénalités, d'un montant égal à une fois et demi le taux de l'intérêt légal en vigueur au jour de la mise en demeure préalable ( par application des dispositions de la loi n°92-1442 du 31 décembre 1992 ). Ces pénalités sont exigibles sur simple demande de la société TERREO.

### Article 5 : Transport

TERREO ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transport des passagers. Tout retard ou toute modification (lieux de chargement ou horaires) ne peuvent entraîner aucune indemnisation de la part de TERREO.

TERREO n'est pas responsable en cas de vol, perte ou détérioration de vos effets personnels survenant à l'occasion du transport ou pendant votre séjour. Aucune indemnisation ne sera due par TERREO. Les jours et horaires du transport en autocar sont déterminés environ 3 jours à l'avance sauf clauses particulières stipulées dans le contrat. Passé ce délai, ceux ci peuvent varier en fonction de circonstances extérieures à la volonté de TERREO telles que les intempéries ou les conditions de circulation.

### Article 6 : Réclamation

Toute réclamation relative au séjour sera transmise dans un délai de 10 jours à dater de la fin du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception. Passé ce délai, l'organisateur se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes formulées.

#### Article 6-1 : Cars

Le client devra remettre, 5 jours avant la date du départ, un chèque de 1.000 euros par car, à titre de dépôt de garantie. Ce dépôt de garantie est destiné à indemniser de toute dégradation qui pourrait être constatée dans le car pour le voyage aller et pour le voyage retour, du fait des participants. Il pourra être établi à la demande du client, un constat contradictoire de l'état du car avant le début du voyage. Ce dépôt de garantie sera restitué, si aucune dégradation n'a été commise, dans un délai de 15 jours après la date de retour en car.

### Article 7 : Responsabilités

La société TERREO LI 059060006 est couverte par une assurance responsabilité civile professionnelle (Hiscox n°0080860) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants des voyages par suite de carence ou défaillance de nos services.

TERREO n'est pas responsable de la perte, détérioration ou vol des bagages. Chaque voyageur est tenu de veiller à ses bagages au cours des embarquements et débarquements et entreposages afin de s'assurer contre toute éventualité de perte, vol ou détérioration. Aucune assurance bagages n'est incluse directement dans le prix du voyage.

TERREO propose une assurance annulation et une assurance assistance/rapatriement. Un exemplaire des conditions d'assurance vous sera remis sur simple demande.

Les activités proposées sont mentionnées à titre indicatif dans la brochure. Elles ne sont ni organisées, ni encadrées par TERREO. TERREO ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuels accidents survenus dans le cadre de ces activités, ni du fait que les activités mentionnées ne sont pas organisées pour quelle que cause que ce soit.

### Article 8 : Juridiction

Seul le tribunal de Commerce de Lille est compétent pour connaître les litiges qui pourraient naître dans le cadre du présent contrat.