

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE – VOYAGES A FORFAIT

Extraits du Code du Tourisme

La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

### **Article R211-3**

Sous réserve des exclusions prévues au troisième et quatrième alinéas de l'article R211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

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

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

### **Article R211-4**

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

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R211-8
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et Article R211-11.
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18

### **Article R211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

### **Article R211-6**

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

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

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

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

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

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

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

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

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

#### **Article 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 des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur : un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités 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 préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

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

## Conditions Particulières de Vente pour les Voyages

### 1. INSCRIPTION

Informations : Les descriptifs des programmes de notre site ou de nos supports publicitaires papiers ne se substituent pas au document approprié prévu à l'article R 211-8 des conditions générales, lequel doit être remis par le vendeur à l'inscription. En particulier, tous les prix, horaires et itinéraires mentionnés dans les programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés. En raison des aléas toujours possibles, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des modifications, sans atteinte à l'intégralité du programme, sauf cas fortuit ou de force majeure.

Si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par ATHABASCA-loisirs avant la conclusion du contrat.

Les photos qui illustrent les pages de nos supports de commercialisation ne sont pas contractuelles. Toutefois, nous nous efforçons de choisir nos photographies au plus près de la réalité.

L'inscription à un voyage, un séjour ou toute autre prestation engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 50% du prix du séjour et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à ATHABASCA-loisirs avant la date limite figurant sur le contrat, sauf mentions contraires figurant sur le contrat.

Sauf conditions particulières indiquées dans l'offre finale, les conditions de paiement s'établissent comme suit aux dates précisées dans l'offre :

. 50% à la commande

. Le solde 1 mois avant la date du début de la prestation

L'inscription au séjour suppose l'acceptation du programme tel que décrit dans le contrat signé entre le vendeur et le client, de sa durée, de ses prestations, aucun changement apporté par un participant ne pourra donner lieu à une réclamation.

Inscriptions tardives : En cas d'inscription tardive, soit moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigé à la réservation.

### 2. ACCOMPAGNEMENT

Pour la majorité de nos séjours, une présence sur place d'un organisateur ou de l'équipe d'ATHABASCA-loisirs est assurée pendant tout le séjour (ceci est spécifié dans nos offres).

Un responsable d'ATHABASCA-loisirs est joignable pendant la prestation 24h/24h, un numéro de téléphone mobile est communiqué à chaque participant.

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant en fin de prestation, nous apportons un soin particulier à l'étude des réponses dans un objectif d'amélioration constant.

La société ATHABASCA Loisirs s'engage à fournir, au moins 10 jours avant la date prévue pour le départ, les informations suivantes : 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.

### 3. PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX

#### **Paiement du solde**

Le client devra verser à ATHABASCA-loisirs le solde de la prestation convenue et restant due, sans rappel de notre part et ceci 31 jours (date de réception de paiement) avant le début des prestations sous réserve du respect de l'article R211-6.10 du code du Tourisme. Ainsi que la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres, les prénoms et dates de naissance pour les enfants.

#### **Défaut de paiement du solde**

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

En l'absence du paiement du solde dans le délai ci-dessus, ATHABASCA loisirs ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol, ou d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, ATHABASCA loisirs sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 6 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

#### **Inscription à moins de 31 jours du départ**

Le client verse l'intégralité du paiement au moment de l'inscription.

### 4. PRIX

Nos offres mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le forfait de base **ne comprend pas** :

. Les dépenses à caractère personnel

. Les boissons (sauf mention particulière dans l'offre)

. Les suppléments

. Les dépenses à régler sur place

. Les prestations antérieures à l'enregistrement à l'aéroport et postérieures au retour à l'aéroport (ex : taxi...)

. Les frais de visas et frais de formalités administratives et/ou sanitaires obligatoires pour les séjours à l'étranger (ex : formulaire Esta pour les Etats-Unis...)

. Les frais de vaccin

. Les excursions ou activités proposées en option

. Les assurances (sauf l'assurance assistance pour les séjours à l'étranger)

. Toutes dépenses extraordinaires consécutives à un évènement dont ATHABASCA-loisirs ne peut être tenu pour responsable, tel que grèves, avions ou bateaux retardés du fait des compagnies aériennes ou maritimes, mauvaises conditions météorologiques, etc. (frais et repas supplémentaires liés, le cas échéant à des modifications d'horaires...)

. Toutes dépenses extraordinaires consécutives à un incident, accident ou dégradation du mobilier et de l'immobilier suite à un comportement non respectueux dont ATHABASCA-loisirs ne peut être tenue pour responsable ainsi que les frais de justice qui pourrait en découler (dégradation du mobilier, accessoires, locaux hôteliers ou autres, bagarres pour divergence d'opinion ou sous l'emprise de l'alcool, etc...),

. Les pourboires

. Ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif et/ou à l'étude chiffrée.

. L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait lors de la réservation,

ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

**A noter :**

Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle (la chambre individuelle est une chambre double occupée par une seule personne).

**5. REVISION DU PRIX**

Les prix indiqués sur le site internet ou sur nos supports de commercialisation sont donnés à titre indicatifs.

Nos tarifs sont calculés sur la base d'un nombre défini de participants mentionné dans l'offre. Ils s'entendent par personne sur la base d'une chambre twin ou double. Si le nombre de participants mentionné dans l'offre n'est pas atteint, les retenues suivantes s'appliquent par participant : se référer à la rubrique « annulation » article 6. Les tarifs ont été calculés sur la base des prix communiqués par les différents prestataires de services et en fonction des conditions économiques au **01/07/2017**. Toute modification des conditions économiques peut entraîner un réajustement des prix. Est considérée comme hausse significative du prix, au sens de l'article 101 du décret n°94-490 du 16/06/94, une augmentation du prix du séjour supérieure à 10%.

Toutefois et conformément à l'article L. 211 – 12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat du voyage.

Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas forcément à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou maritimes la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourra avoir lieu. La durée du séjour est calculée depuis le jour de la convocation à la date indiquée sur le contrat, jusqu'au jour du retour.

**6. ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés précisés, ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...), le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessous seront dues à ATHABASCA loisirs.

Toute annulation d'un séjour doit être notifiée le plus tôt possible à la Société ATHABASCA-loisirs par lettre recommandée avec accusé de réception ; la date de réception ou de première présentation de la LRAR sera retenue comme date d'annulation. Les annulations ne seront jamais acceptées par téléphone.

L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes par participant :

D'individuels dans un groupe (hors billets SNCF ou aériens) :

- Annulation plus de 45 jours avant le départ : 30 % du prix total du séjour
- Annulation entre 44 et 31 jours avant le départ : 60 % du prix total du séjour
- Annulation de moins de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total du séjour

D'un groupe (hors billets SNCF ou aériens) :

- De la date de signature du contrat à 30 jours avant la date du séjour : 30% du prix total du voyage ;
- Entre 30 jours et le jour du départ : 100 % du prix total du séjour

Concernant les billets SNCF ou aériens : les annulations retenues sont identiques à celles des compagnies aériennes ou du service groupe SNCF concernés.

Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article, un réajustement tarifaire (ex : application du tarif « chambre individuelle » au lieu du tarif « chambre double », répartition du coût total de la location entre les participants toujours inscrits etc...)

Modifications d'un programme établi demandées par le client après signature d'un contrat : toute demande formulée par le client après signature du contrat sera facturée, dans la mesure où ATHABASCA-loisirs aurait la possibilité de satisfaire cette demande et qu'elle soit formulée par écrit (ou courriel) plus de 30 jours avant la date de départ.

Interruption de séjour : En cas d'interruption du séjour par un client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**7. MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT D'ATHABASCA LOISIRS**

**Modification avant le départ**

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à ATHABASCA loisirs au sens de l'article L211-13 du Code du Tourisme, contraint ATHABASCA loisirs à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, le client sera averti par ATHABASCA loisirs par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, ATHABASCA loisirs en informe le client au moins 30 jours avant la date de départ. ATHABASCA loisirs propose alors au client une solution de remplacement au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées, sans pour autant être tenu à une quelconque compensation ou indemnité au profit du client.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du séjour est imposée par des circonstances de forces majeures pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

**Annulation avant le départ**

Si ATHABASCA loisirs décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, le client sera averti par ATHABASCA loisirs par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou un séjour de substitution, ATHABASCA loisirs remboursera le client de l'intégralité des sommes versées.

**Modification après le départ**

Si, après le départ, ATHABASCA loisirs se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, ATHABASCA loisirs fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues par l'article R.211-11 du Code du Tourisme.

## **8. DUREE DU VOYAGE**

La durée du séjour est calculée en nuitées (nombre de nuits) et prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du séjour ou du circuit sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière journée soient intégralement consacrés au transport. Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée et/ou au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, notamment en raison des horaires d'avion imposés par les transporteurs, des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent entraîner certains retards.

Il est vivement recommandé aux clients de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour. Le client est informé que des changements d'aéroport à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (Orly et Roissy).

Départ de Province : si les dates de vol pour la Province sont décalées par rapport au programme de référence mentionné en brochure, l'éventuelle journée en plus est libre et donc à la charge du client. De même, le retour à destination de la province peut être programmé plus tôt que celui du programme de référence mentionné en brochure, et dans ce cas, aucun remboursement de prestations non utilisées ne sera dû.

## **9. HEBERGEMENTS ET REPAS**

Nous prenons le plus grand soin à sélectionner nos lieux d'hébergement. Pour la majorité de nos séjours, nous visitons les hôtels en amont. Les tarifs enfants sont calculés sur la base d'un enfant partageant la chambre de deux adultes. Lorsqu'un client désire occuper seul une chambre prévue pour deux personnes, il est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Nous nous basons sur des chambres doubles (grand lit), ou des chambres twin (deux lits jumeaux) sauf mention contraire indiquée dans l'offre. Quand cela est possible, notamment pour les séjours ski, une chambre de courtoisie est mise à disposition des clients le jour du départ.

Repas : Les régimes alimentaires spéciaux liés à l'état de santé, à la religion ou aux souhaits particuliers sont à signaler un mois avant le départ.

## **10. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES**

Les formalités administratives figurant dans les brochures ne s'appliquent pas aux ressortissants étrangers qui doivent donc se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade ou du consulat concerné.

Compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, notre site internet ou nos fiches de commercialisation peuvent ne pas être à jour et les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées par courrier, courriel ou téléphone.

Pièce d'identité et visa :

Il appartient au client de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage. Pour voyager dans les pays de l'union européenne et de l'espace Schengen, il faut être en possession d'une carte nationale d'identité (CNI) et/ou d'un passeport tous deux en cours de validité en bon état. Certains pays exigent que la validité du passeport et/ou de la CNI soit supérieure à 6 mois après la date de retour, ainsi que la présentation d'un billet de retour ou de continuation, de fonds suffisant, d'une attestation d'assurance assistance, d'un carnet de vaccination international et d'un visa, se référer au pays de destination. Il est précisé que la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombe aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. Dans tous les cas, les passeports ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager. Il convient donc de vérifier les documents exigés par le pays de destination. Il appartient au client de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa...).

Attention : la prolongation de la durée de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la durée de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, ATHABASCA loisirs recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

Mineurs : tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Pour les destinations de l'Union Européenne et l'espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une CNI ou un passeport nominatif. Dans tous les cas, les passeports ou CNI périmés ou en mauvais état ne sont pas acceptés pour voyager.

Important : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 15.9. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage restent à la charge du client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, ATHABASCA loisirs pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour, ATHABASCA loisirs peut aussi être amené à annuler le séjour du client.

## **11. OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT**

Le client doit informer ATHABASCA loisirs, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique etc...). Les compagnies aériennes ont toutes latitudes pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux.

## **12. ASSURANCES**

En conformité avec les dispositions du code du tourisme la société ATHABASCA-loisirs est titulaire d'une licence de voyage qui lui a été délivrée le 7 février 2017 par ATOUT France sous le numéro IMO78110008 et bénéficie de la garantie financière de l'Association professionnelle de solidarité du Tourisme (A.P.S.T.).

Aucune assurance ou assistance n'est incluse dans les formules de voyage (forfaits, circuits...) sauf mention contraire. ATHABASCA-loisirs attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un ou plusieurs contrats d'assurance couvrant les différents désagréments pouvant intervenir lors d'un voyage (assurance annulation, perte de bagages, interruption de séjour, rapatriement...). Ces assurances vous sont proposées pour chaque séjour et sont souscrites à la réservation. En cas d'annulation du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

## **13. RESPONSABILITE**

En aucun cas, ATHABASCA loisirs ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité d'ATHABASCA loisirs ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects. ATHABASCA loisirs ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client. ATHABASCA loisirs conseille de manière générale de prévoir un temps minimum de connexion de 3 heures et recommande à ses clients devant effectuer un pré ou post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

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 d'ATHABASCA loisirs ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus. ATHABASCA loisirs ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport provoquées par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge d'ATHABASCA loisirs. ATHABASCA loisirs décline toute responsabilité en cas de comportements désagréables, d'un manquement de savoir-vivre ou d'un non-respect du règlement intérieur de l'établissement, que pourraient avoir certains participants (ex : dégradation du mobilier ou des lieux, agression, tapage nocturne, etc...)

#### 14. 1. TRANSPORT AERIEN

**Bagages :** L'étiquetage de tous les bagages est obligatoire (nom, prénom, adresse, téléphone). Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies. Les conseillers d'ATHABASCA loisirs renseigneront les clients à ce sujet.

En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au client de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

##### **Modifications / annulations**

Pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. Le client en sera avisé par ATHABASCA loisirs le plus rapidement possible par téléphone portable.

En cas d'annulation du voyage, séjour, billet d'avion par le client, les frais non remboursés par les compagnies aériennes ne pourront en aucun cas être remboursés au client.

Un changement de nom est possible jusqu'à 30 jours du départ sans frais.

**Enfants :** les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux ans lors du départ mais deux ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ mais douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans ce cas, ces frais seront refacturés au client.

**Femmes enceintes :** les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

**Passagers mineurs :** les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir.

**Généralités et responsabilité des transporteurs :** Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de notre volonté. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat du transport figurant sur le billet du passager, et notamment sur les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999. Nous sommes tributaires des horaires parfois fluctuants des compagnies aériennes qui peuvent être modifiées même à quelques jours du départ. Nous nous conformons aux règles en usage dans toutes les compagnies aériennes. Néanmoins, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de durée du programme initialement prévu (en cas de grève notamment). Les conditions des places affrétées, nous obligent à préciser que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être ni remboursée, ni échangée, même dans le cas d'une modification de date.

##### **Bagages et douane :**

Les bagages des passagers sont placés sous leur entière responsabilité. ATHABASCA-loisirs ne cautionnera en aucun cas des transports de faux ou de contrefaçons, de marchandises volées, de faune ou de flore, d'objets de toutes sortes interdits de sortie du territoire. Si le client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet, ATHABASCA-loisirs ne sera en aucun responsable et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Celui-ci devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol de billet sont à sa charge.

#### 14. 2. TRANSPORT EN AUTOCAR

Selon la législation du travail, en rapport avec le nombre de kilomètres effectué, les chauffeurs sont dans l'obligation de faire des pauses régulières pour respecter la législation en vigueur. Le carburant, les frais de péages et de stationnements sont pris en charge par ATHABASCA-loisirs, sauf en cas de réservation faite directement par le client auprès de la société d'autocars.

Les conducteurs de car sont les seuls décisionnaires des trajets qu'ils empruntent. Les éventuels arrêt / dépose des clients en cours de trajet sont soumis à une demande et un accord préalable auprès du transporteur.

#### 14. 3. TRANSPORT FERROVIAIRE

Le transport ferroviaire est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de notre volonté. Les retards éventuellement subis ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de durée du programme initialement prévu (en cas de grève notamment). Les conditions des places affrétées, nous obligent à préciser que toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut être ni remboursée, ni échangée, même dans le cas d'une modification de date. Si le client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet SNCF, ATHABASCA-loisirs ne sera en aucun responsable et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Celui-ci devra effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du siège de la SNCF et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la SNCF. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol de billet sont à sa charge.

Les bagages des passagers sont placés sous leur entière responsabilité et doivent être étiquetés. ATHABASCA-loisirs ne cautionnera en aucun cas des transports de faux ou de contrefaçons, de marchandises volées, de faune ou de flore, d'objets de toutes sortes interdits de sortie du territoire.

#### 14. 4. TRANSPORT AVEC VOTRE VEHICULE PERSONNEL

Chaque conducteur doit être en possession de son permis de conduire et de sa carte grise. Il doit être à jour de sa cotisation d'assurance. Les participants s'engagent à respecter le code de la route en particulier les limitations de vitesse et la non consommation d'alcool au volant. ATHABASCA loisirs ne pourra être tenu pour responsable en cas de non-respect du code de la route, d'incident ou d'accident au cours du trajet ou sur le lieu de la prestation ainsi que toutes dégradations, dommages, bris de glace et vol d'effets personnels. Le carburant, les frais de péages et de stationnements sont à la charge du client.

#### 15. RECLAMATIONS

Toute réclamation relative aux prestations fournies sera adressée à ATHABASCA-loisirs par le client, dans les meilleurs délais, et au plus tard 15 jours après le départ du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels du contrat signé entre le vendeur et le client. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte.

Sauf cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle action judiciaire, toute réclamation devra être adressée à : ATHABASCA-loisirs –

service clients – 10 rue Jean Jaurès – 78190 TRAPPES EN YVELINES, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée de pièces justificatives. En cas d'action contentieuse, le différent sera soumis à la juridiction compétente dans le ressort de la Cour d'appel de Versailles. Après avoir saisi le service après-vente et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

#### 16. DONNEES PERSONNELLES

Le client dispose d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression des données le concernant (Loi informatique et Liberté). Ces données sont destinées à ATHABASCA-loisirs mais elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous au Service clients de ATHABASCA-loisirs – 10 rue Jean Jaurès – 78190 TRAPPES EN YVELINES.

Le client autorise la société ATHABASCA-loisirs à mentionner son nom ou sa dénomination sociale dans ses documents commerciaux, à titre de référence. La société ATHABASCA-loisirs est autorisée à utiliser le produit et/ou la prestation de service à des fins de démonstration.

#### 17. VALEURS, VOLS ET PERTES

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement des effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage.

ATHABASCA loisirs décline toute responsabilité en cas de vol, perte ou dégradations d'effets personnels causés par l'intervention d'un tiers ou par la faute de la victime, suite à une négligence (porte ou fenêtre ouverte, etc...).

#### 18. BON A SAVOIR

**Chambre triple/individuelle :** dans certains cas, la chambre triple peut être une chambre double dans laquelle est ajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace disponible. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien situées que les autres.

**La pension complète** signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. **La demi-pension** signifie : logement, petit déjeuner et dîner.

Toutes les prestations (boissons, etc...) qui ne sont pas précisées dans le descriptif ne sont pas incluses dans la formule réservée.

**Précision concernant la formule « All inclusive » ou « Tout compris » :** cette formule n'implique pas que tout est gratuit, seul le descriptif du séjour fait foi.

**Mini-club, Club ado, junior club ou garderie :** ne peuvent prendre en charge les enfants fébriles, ayant une maladie déclarée ou qui nécessite l'assistance particulière d'une personne ou assistance spécifiques. Ces enfants resteront sous la garde de leurs parents. Ils ne fonctionnent qu'avec un minimum de 10 enfants pour constituer un groupe.

**Enfants :** Les accompagnateurs, les animateurs ou les intervenants, ne sont en aucun cas des baby-sitters. Les enfants restent sous le contrôle, la surveillance et la responsabilité de leurs parents ou des adultes qui les accompagnent, qui veilleront à leur faire respecter les lieux visités, les personnes rencontrées ainsi que les règles de sécurité.

**Circuits :** l'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiés, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. Les temps de trajet sont donnés à titre indicatif et peuvent varier en fonction du trafic routier et des conditions climatiques.

**Photos :** Les photos présentées dans nos supports commerciaux ne sont pas contractuelles. Toutefois, nous nous efforçons de choisir nos photographies au plus près de la réalité.

#### 19. QUELQUES REGLES :

Les participants s'engagent à respecter les lieux visités, la nature, l'environnement, les interdictions de fumer, les règles de vie en groupe et le matériel fourni ainsi que les consignes de sécurité et de courtoisie (sur les pistes de ski ou les lieux des activités sportives). En cas de fautes graves (vol, tapage nocturne, non-respect des règles de sécurité, agression, dégradations ...), le ou les participant(s) seront exclus immédiatement sans prétendre à aucune indemnité.

#### LOI APPLICABLE

Le contrat de voyage conclu entre le client et ATHABASCA loisirs est soumis au droit français.

Conditions particulières de vente mises à jour le **1<sup>er</sup> juillet 2017 et valables jusqu'au 1<sup>er</sup> juillet 2018.**

L'inscription à l'un des voyages ou prestation de notre société implique l'adhésion complète aux conditions de vente ci-dessus.

