

Conditions Générales de Ventes

Les voyages et séjours présentés dans cette brochure sont produits par Iles Créoles, marque de GO TOURS, titulaire :

- de la licence LI.037.96.0009, délivrée par la préfecture d'Indre et Loire

Go Tours est couvert pour la responsabilité civile professionnelle par la compagnie GENERALI ASSURANCES - 7 Boulevard Haussman - 75456 Paris Cedex 09 - par le contrat AH-056309 à hauteur de 4.000.000 euros et pour la garantie financière par l'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme) 15 rue Carnot 75017 PARIS. 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 R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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.

Article R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1/ La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de 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 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 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 R211-10 ; 10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11/ Les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ; 12/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ; 13/ L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. 14/ Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R211-15 à R211-18

Article R211-7 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, 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 de repas fournis ;

6/ L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7/ Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8/ Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R211-10 ; 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, en tout état de cause 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 ven-

deur ; 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 réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et 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 R211-6 ; 14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15/ Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 ; 16/ Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17/ Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18/ La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19/ L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur au moins 10 jours avant la date 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 14° de l'article R211-6

Article R211-9 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-13, 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 R211-11 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé 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 R211-12 : Dans le cas prévu de l'article L 211-15 lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 R211-13 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre des 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 les 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 14° de l'article R211-6

Conditions particulières de ventes

La brochure a pour vocation de vous apporter les informations préalables à votre inscription sur le contenu, le déroulement, le prix et les conditions de nos voyages et de nos séjours. La description des itinéraires, des lieux de séjour ou des prestations sur place est celle connue au moment de la mise sous presse de la brochure. Ces informations, susceptibles d'être modifiées du fait de nos prestataires et sujettes à des erreurs typographiques, ne constituent pas un engagement de notre part. Prix : Nos tarifs sont établis au 01/07/09 selon les tarifs des prestations, cours des changes et taxes en vigueur. Ils peuvent être modifiés en cas de fluctuation du cours des changes et accord avec les conditions générales de vente, mais aussi en raison d'augmentation imposée par les compagnies aériennes et autres prestataires de services ou par l'adjonction de nouvelles taxes non prévues dans les tarifs. Le programme et le prix définitif sont ceux confirmés par nos soins au moment de l'inscription. Ils annulent et remplacent ceux de notre cahier des prix d'ils en diffèrent et sont acceptés comme tels par le client. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être admise au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son inscription si le prix forfaitaire lui convient, prix comprenant outre les prestations figurant au programme et au tableau des prix, les différents frais techniques et d'organisation ainsi que la marge commerciale, tous éléments restant acquis. Par

ailleurs Iles Créoles ne rembourse en aucune manière une différence tarifaire constatée par rapport aux prix mentionnés dans le catalogue et/ou cahier de tarifs. Inscription : Toute inscription devra être accompagnée d'un acompte de 30% du montant total du voyage. Le solde sera versé au plus tard trente cinq jours avant le départ. Inscription à mois de 10 jours : - 30 € de frais par personne. Dossier sans transport aérien international : - 30 € par personne, maximum 90 € par dossier.

Modification : Outre les éventuels frais d'annulation qu'elles peuvent générer, toutes modifications avant départ d'un voyage réservé ferme et acceptées par Iles Créoles entraîneront les frais suivants : - Plus de 30 jours avant départ : 30€ par personne - De 29 à 15 jours avant le départ : 45 € par personne - Moins de 15 jours avant le départ : 70 € par personne. Après départ, les modifications non autorisées directement par Iles Créoles seront à la seule charge du client sans que celui-ci ne puisse prétendre à aucun remboursement. De même, toutes prestations abandonnées ne peuvent prétendre à aucun remboursement. Formalité : L'accomplissement des formalités utiles et nécessaires (passeport, visa, vaccination...) au bon déroulement du voyage incombent au seul client. Aucun remboursement ne saurait être dû lorsque le passager ne peut pas présenter les documents de police et de santé exigés pour son départ. Défait

d'enregistrement : Iles Créoles ne peut pas être tenu responsable du défaut d'enregistrement ou d'embarquement des clients à l'aéroport de départ et retiendra, dans cette éventualité, la totalité du montant du voyage. Partage de code : En raison des accords commerciaux entre les compagnies aériennes concernant les « code share », consistant pour une compagnie à commercialiser un vol sous son nom bien que ce dernier soit effectué par un appareil et un équipage d'une autre compagnie, vous pouvez être amenés à réserver un vol sur une compagnie et voyager sur une autre. Généralement ces accords sont conclus entre des compagnies ayant des services et une notoriété comparables. Responsabilité des transporteurs : La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales dont un extrait figure sur les titres de transport. Iles Créoles ne pourra voir sa responsabilité se substituer à celle des compagnies aériennes.

Frais d'annulation : Les frais d'annulation par personne sont les suivants : - Plus de 30 jours avant le départ : il sera retenu les frais de dossier de 100 € par personne et, le cas échéant les frais de 150 € par billet (de 250 € pour Air France), imposés par les compagnies aériennes

si les billets ont été émis. - De 30 à 21 jours : 25% du prix du voyage. - De 20 à 8 jours : 50% du prix du voyage. - De 7 à 2 jours : 90% du prix du voyage. - Moins de 2 jours : 100% du prix du voyage. Aucune assurance souscrite ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Dans certains cas entre l'inscription et le jour du départ, les compagnies aériennes facturent des frais d'annulation ou de rémission dans des conditions qui sont différentes des éléments ci-dessus énoncés. Les frais peuvent aller jusqu'à 100% du prix du billet. Il en est de même pour les prestataires terrestres.

Annulation du fait d'Iles Créoles : Aucune indemnité ne pourra être demandée à Iles Créoles en cas d'annulation du voyage pour raisons de force majeure, d'événements climatiques ou naturels, de mouvements sociaux ou pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. **Assurances** : Aucune assurance n'est incluse dans les forfaits proposés par Iles Créoles. Iles Créoles, marque de Go Tours, est assuré en responsabilité civile professionnelle conformément aux dispositions de la loi 92-645 du 13/07/92 par contrat N° ASSURANCE GENERALI IARD AH56309 Après vente : Toutes réclamations doivent parvenir par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence et qui nous la transmettra dans un délai de 30 jours après le retour.