Nouvelle Porte du Voyage
28 Avenue de la Plaine
74000 ANNECY

Saison 2025

CONDITIONS GENERALES DE VENTE agence de Voyages

Les conditions générales de vente relatives à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours ont été fixées par décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992.

ARTICLE 95 : Sous réserve des exclusions prévues au 2° 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 constitutifs d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

ARTICLE 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 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 de 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 pouvant être fixée à moins de 21 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.
9) les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.
10) les conditions d'annulation de nature contractuelle.
11) les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
12) les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyage et la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux du 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.

ARTICLE 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.

ARTICLE 98 : Le contrat conclus entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :
1) le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur, ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.
2) la destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.
3) les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport 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 100 ci-après.
9) l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telle que : taxe d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports ou 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 vendeur.
12) les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat ; réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, au vendeur et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service 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° alinéa de l'article 96 ci-dessus.

14) les conditions d'annulation de nature contractuelle.
15) les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
16) 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 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 de son contrat par l'acheteur.
19) l'engagement de fournir par écrit à l'acheteur au moins 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

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

ARTICLE 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.

ARTICLE 100 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de 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 qui y afférent, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur les 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 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 telle 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 deux parties, toute diminution de prix venant 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 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 en 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 d'un séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE 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.