

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1. INSCRIPTION

1.1 Inscription et contrat

L'inscription à l'un de nos voyages, formalisée par la signature d'un bulletin d'inscription, implique l'acceptation des conditions générales et particulières de vente. Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30% du prix total du voyage ou un autre montant précisé dans votre devis pour des voyages répondant à des contraintes tarifaires spécifiques. Un second acompte de 20% pourra être demandé au voyageur au cas où Culture & Confiture serait obligé d'émettre les billets d'avion, ou de régler l'intégralité d'une prestation spécifique, plus de 45 jours avant le départ. Pour toute inscription à moins de 45 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage.

Le client n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance (article L211-20-4 du code de la consommation).

A réception du bulletin d'inscription et de l'acompte par Culture & Confiture, la réception ne sera effective que dans la mesure des places disponibles.

Pour toute réservation d'un voyage moins de 5 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 50 € seront facturés par dossier.

Enfin, l'élaboration d'un voyage à la carte et du devis correspondant peut prendre beaucoup de temps. Dans certains cas, Culture & Confiture peut être amené à facturer 50 € par devis, à déduire de la facture d'Acompte du voyage s'il est réservé.

1. 2 Modalités de paiement – factures

La facture est adressée au client dans les 15 jours qui suivent l'inscription. Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de la part de Culture & Confiture, au plus tard 45 jours avant le départ. Tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation du fait du client pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation décrits au paragraphe 3.

Le client peut régler le prix du voyage (acompte, solde ou prix total) par carte bancaire, par chèque ou par virement.

Le solde des paiements par cartes bancaires sera automatiquement prélevé, sans avis de notre part, à la date d'échéance prévue.

2. INFORMATIONS VOYAGE

2.1 - Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est en possession d'un passeport et/ou autre(s) document(s) (carte nationale d'identité, visa, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...), en cours de validité et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Chaque participant devra prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identités, autorisations, visas et vaccins,...) exigés par les autorités des pays visités. Culture & Confiture délivre des informations sur les formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution de ces voyages sur son site Internet et sa documentation. Ces informations, destinés à des ressortissants français ne sont donnés par Culture & Confiture qu'à titre indicatif, et ne sauraient engager sa responsabilité. Il est donc fortement conseillé de vérifier avant le départ et auprès des autorités concernées la liste des documents nécessaires.

Culture & Confiture ne sera en aucun cas responsable en cas de retard ou d'impossibilité d'un participant de présenter des documents en règle. Les conséquences d'un éventuel défaut de présentation de ces documents seront intégralement à la charge du client et tout voyage annulé, interrompu ou abrégé du fait du participant ne saurait donner lieu à aucun remboursement ni indemnités d'aucune sorte.

2.2. Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères

Culture & Confiture vous conseille vivement de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.fr, rubrique "Le Français et l'étranger", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères).

Culture & Confiture peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer par les clients une attestation d'information concernant le/les pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information.

3. MODIFICATIONS/ANNULATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DEPART

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Culture & Confiture dès la survenance du fait générateur de cette annulation, par courrier (papier ou électronique) auquel Culture & Confiture s'engage à répondre dans un délai de huit jours maximum. C'est la date d'envoi du courrier du client qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

3.1. Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (3.3)

- plus de 61 jours avant la date du premier jour du séjour : 30% du montant total des prestations.
- de 60 à 31 jours avant la date du premier jour du séjour : 50 % du montant total des prestations.
- de 30 à 15 jours avant la date du premier jour du séjour : 75 % du montant total des prestations.
- à partir de 14 jours avant la date du premier jour du séjour : 100 % du montant total des prestations.

En cas d'annulation, les primes d'assurance restent acquises à Culture & Confiture.

3.2. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (3.3)

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt) leur participation à un voyage maintenu, le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le voyageur qui annule sa participation sur le prix des prestations nominatives et non consommées de son voyage à la date de l'annulation, à l'exclusion du montant total des prestations (prix total du dossier) divisé par le nombre de voyageurs ou du prix des prestations (hébergement, location de véhicule...) qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs. En conséquence, la fraction du voyage remboursable par Culture & Confiture, au titre d'une annulation partielle, ne portera que sur des prestations individualisées et non consommées.

3.3. Cas particuliers

- Lorsque des compagnies aériennes, hôteliers ou prestataires locaux imposent des frais d'annulation ou de modification supérieurs à ceux résultant des

conditions de Culture & Confiture décrites en 3.1, 3.2 et 3.4, ces frais sont applicables au client.

- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Culture & Confiture pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Culture & Confiture et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

3.4. Frais de modification

Règle générale : toute modification ultérieure à l'inscription, qu'elle porte sur un itinéraire, un programme, un nom de client, etc., entraînera les frais d'intervention suivants :

- A plus de 45 jours du premier jour du séjour : 75 € par personne.
- A moins de 45 jours du premier jour du séjour : toute modification est considérée comme une annulation du client et sera traitée comme telle.

4. ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés. Dès lors, il est recommandé au client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, il est conseillé au Client de souscrire une formule auprès d'April International, selon les informations disponibles sur le site www.cultureetconfiture.fr La commande d'assurance par le Client devra intervenir au plus tard à la date de confirmation de la réservation.

Les risques couverts par ces polices, ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués sur le site Internet de Culture & Confiture à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client, étant entendu que les déclarations de sinistre se feront, en

respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

Ces assurances ne sont pas remboursées en cas d'annulation du fait du client.

5. TARIFS

À la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme, définitif et est exprimé en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations des taux de change moyens des devises étrangères au jour de l'inscription, du coût transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

6. PRESTATIONS NON UTILISEES OU MODIFIEES PAR LE CLIENT SUR PLACE

Les prestations terrestres vendues par Culture & Confiture qui seraient non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement. Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement aux agences de voyage locales et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Culture & Confiture. Elles ne donneront lieu à aucun remboursement de la partie non utilisée des prestations.

7. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme, Culture & Confiture ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des documents de voyage.
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications

figurant sur le bulletin d'inscription, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à Culture & Confiture tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Culture & Confiture, incidents techniques extérieurs à Culture & Confiture, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Culture & Confiture se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

8. RECONFIRMATION

Les clients doivent obligatoirement reconfirmer leur vol auprès de la compagnie aérienne pour chaque vol, au plus tard 3 jours avant la date de celui-ci, faute de quoi leur réservation pourrait ne pas être maintenue. Culture & Confiture ne pourra être tenu pour responsable de frais supplémentaires occasionnés par le manquement à cette obligation.

9. RÉCLAMATIONS

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à Culture & Confiture – 11 rue Frédéric Millet 42190 Charlieu dans les meilleurs délais suivant la date de retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du code du Tourisme conformément à l'article R211-12 du code du tourisme.

Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 :

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

Article R.211-4 :

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

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

Article R.211-5 :

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

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

Article R.211-6 :

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

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

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

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

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

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

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir 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 pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

Article R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.