

# Conditions générales de vente.

Extrait du 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 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

## TITRE VI - DE LA VENTE DE VOYAGES OU DE SÉJOURS

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

#

**Art. 96** - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 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 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 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 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 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.

#

**Art. 97** - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

#

**Art. 98** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

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 100 ci-après ;

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 p. 100 du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

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 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 96 ci-dessus ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

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 dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

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

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

#

**Art. 99** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#

**Art. 100** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#

**Art. 101** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception -

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#

**Art. 102** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remplacement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

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

#

**Art. 103** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis.

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celle-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.

**ALPINEL**



**Mr Pinel Patrick**

**142 Clos des Vorziers  
74700 Sallanches**

Tél : 04.50.47.20.93

Port : 06.86.88.01.74

Email : [p.pinelanadoo.fr](mailto:p.pinelanadoo.fr)

Site : [www.alpinel.fr](http://www.alpinel.fr)

## **Conditions particulières de vente.**

Les conditions particulières de vente sont celles du décret n° 94\_940 du 15 juin 1994 pris en application de la loi n° 92\_645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

### **Inscription**

Toute inscription à l'une des activités entraîne obligatoirement l'acceptation des conditions particulières de vente d'ALPINEL.

Tout bulletin d'inscription doit être rempli et signé par le participant et sera renvoyé à l'adresse indiquée et accompagné d'un chèque d'acompte de 30 % du prix du séjour.

A la réception de votre inscription, nous vous enverrons le dossier complet de votre voyage ainsi que la facture correspondante.

De plus, il vous sera demandé un certificat médical de non contre-indication à la pratique de la randonnée en montagne (à fournir au plus tard le jour de votre départ).

Le solde du séjour devra être réglé, par chèque, 30 jours avant le départ sans rappel de notre part.

En cas de non règlement dans les délais, nous serons amenés à considérer que vous avez annulé votre voyage et nous conserverons les sommes versées.

## **Tarifs**

Le tarif des activités est celui qui est inscrit sur le site internet : [www.alpinel.fr](http://www.alpinel.fr) et sur les prospectus de l'année en cours.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des informations concernant le séjour choisi grâce aux fiches techniques et dossiers qui lui auront été adressées.

Les fiches techniques mentionnant ce qui est compris dans « le prix comprend » et ce qui n'est pas indiqué dans « le prix ne comprend pas ».

En général, les frais de vaccination, les visas, les boissons, les visites de sites, les dépenses personnelles, certains transports (terre, air, mer), l'assurance annulation rapatriement, ne sont jamais compris dans le prix, sauf mention écrite.

Toute modification de prix liée à un transporteur ou un prestataire de services peut induire un réajustement des tarifs établis pour l'année.

## **Modifications / Annulations**

Toute demande de modification ou d'annulation doit nous être présentée dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec accusée de réception.

### **Modification durant le séjour :**

Si les dates d'aller et retour de votre séjour sont modifiées en raison d'une perturbation du transport aérien ou maritime, nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables et vous demanderons de participer aux frais supplémentaires réels occasionnés.

Si nous ne pouvons honorer nos engagements, nous ferions de notre mieux pour les remplacer par des prestations équivalentes.

Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport ou un gîte à un autre, prendre un chemin différent ou annuler certaines visites, sans que ces modifications exceptionnelles donnent droit à une quelconque indemnisation.

Le client ne pourra les refuser sans motif valable.

### **Le jour du départ :**

Les participants absents ou ne respectant pas les dates, lieux ou heures de départ ne pourront prétendre à aucun remboursement, ainsi que toute personne interrompant un séjour de son fait.

Alpinel se réserve le droit de demander à un participant d'interrompre son séjour s'il juge que la personne a un niveau technique ou une condition physique insuffisante.

Dans ce cas, aucun remboursement ne pourra être exigé.

## **Annulation de votre part :**

En cas de désistement de votre part, le barème suivant sera appliqué :

A plus de 30 jours du départ, les sommes versées vous seront remboursées avec une retenue de 50 € de frais de dossier.

- de 30 à 22 jours : 25 % du prix total sera retenu.
- de 21 à 15 jours : 50 % du prix total sera retenu.
- de 14 à 08 jours : 75 % du prix total sera retenu.
- de 07 à 02 jours : 90 % du prix total sera retenu.
- moins de 02 jours : 100 % du prix total sera retenu.

Toutefois, si vous pouvez nous proposer une autre personne remplissant les mêmes conditions et si nous n'avons pas déjà engagé de réservations de billet d'avion ou de bateau, nous acceptons le changement à condition de nous en informer 7 à 15 jours avant le départ par lettre recommandée avec A.R.

## **Annulation de notre part :**

ALPINEL se réserve le droit d'annuler un séjour pour des raisons indépendantes de sa volonté dans le délai légal d'au moins 21 jours avant le départ.

Si le nombre de participants est insuffisant, nous vous proposerons de maintenir le séjour moyennant un supplément de tarif si tous les participants l'accepte, soit une solution de remplacement qui vous sera proposée au prix en vigueur (changement de date, de séjour).

Si aucune solution n'est envisageable nous vous rembourserons l'intégralité des sommes versées.

Aucune indemnité compensatoire ne vous sera accordée.

En cas d'interruption d'un programme (raison météorologique ou autre), le remboursement se fera au prorata des journées non effectuées et des frais engagés.

Si la météo, les conditions d'enneigement ou d'évènements graves et imprévus l'imposent, mettant notamment la sécurité du groupe en cause, nous nous réservons le droit de modifier le programme, sans que le participant puissent prétendre à un remboursement.

## **Assurances**

### **Assurance = Sécurité.**

Il est nécessaire de rappeler que la pratique de la randonnée en montagne comporte des risques qu'aucun guide ou accompagnateur en montagne n'est en mesure de réduire totalement.

Face à cette réalité de situation, surtout pour des trekking à l'étranger, il est primordial d'être bien assuré avant de s'engager dans l'un des programmes qui vous est proposé.

## **Assurance annulation et d'interruption :**

ALPINEL vous propose une assurance annulation et d'interruption de séjour au moment de votre inscription.

Les sommes retenues vous seront remboursées par **La Mutuelle du Mans Assurances IARD sous le contrat n° 113 529 780** en cas d'annulation ou d'interruption de votre part et dûment justifiée.

Les montants de l'assurance égale à 4 % du prix total de votre séjour ne sont pas remboursable.

Toute annulation, quelle que soit la date, ne dispense pas du règlement total du séjour.

## **Responsabilités**

ALPINEL est le seul et unique interlocuteur dans le choix des prestataires locaux, l'organisation et l'encadrement de votre séjour.

Tout cela garantit un engagement et une responsabilité maximale de notre part.

Ainsi, selon le pays ou la région traversée, le nombre de participants est limité, cela afin de privilégier la sécurité et la convivialité du groupe.

Tous les treks, les randonnées ... qui vous sont proposées sont préparés avec minutie et professionnalisme, mais l'impossible peut faire partie de l'aventure et certaines modifications peuvent intervenir au cours du séjour.

Le client est tenu de respecter les consignes de sécurité données par l'encadrement.

ALPINEL n'est pas tenu responsable d'incident, d'accident ou dommages corporels relevant d'une initiative personnelle.

## **Réclamations / Litiges**

Toute réclamation doit être adressée à Alpinel par lettre recommandée avec A.R et accompagnée des pièces justificatives (pièces originales) dans un délai d'1 mois suivant la date de retour.

Les parties régleront à l'amiable les litiges pouvant s'élever entre elles.

Si aucun accord ne peut être trouvé, il sera fait attribution de compétence au tribunal de commerce de Bonneville en Haute-Savoie (74000).

# **ALPINEL**

**Habilitation tourisme, IM074100025**

**Garantie Financière est apportée par : Groupama Assurance-Crédit**

**5,rue du centre 93199 Noisy-le-Grand cedex**

**Assurance de Responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de**

**MMA Assurance – Agence de Mr Bellet – Oullins 69921 – BP 27**