



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de voyages proposées par Sri Lanka Authentique par l'intermédiaire du site www.srilankaauthentique.com.

Ce site est la propriété de :

Bon Voyages Travel Colombo Pvt (Ltd)

No.164/14
Samanala Uyana
10115 Malabe

Société privée à responsabilité limitée
au capital social de 1,000,000 LKR

Immatriculation au RCS de Colombo :

PV 113873

Immatriculation au registre du département du tourisme et du développement au Sri Lanka :

SLTDA/SQA/TA/02015

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et du descriptif du voyage choisi.

1/ Réservation :

Traitement de la demande de devis et inscription

Le client reçoit, par mail, un devis établi conformément aux informations fournies ainsi que les conditions générales de vente.

A ce moment, toute inscription doit être confirmée par mail et validée par le client au moyen des informations demandées (de préférence une fois le vol réservé).

Toute inscription implique acceptation des conditions générales de vente et du dernier devis proposé.

Toute inscription est accompagnée d'un acompte de 30% par participant (100 % à moins d'un mois du départ).

Pour toute demande d'inscription, la réception d'un message électronique confirme la prise en compte de la réservation par

Sri Lanka Authentique. L'inscription ne sera confirmée qu'à compter de l'envoi par Sri Lanka Authentique d'un e mail de confirmation d'inscription.

L'acompte réglé par le biais du site internet www.srilankaauthentique.com n'est encaissé qu'après confirmation de l'inscription.

L'inscription doit être effectuée aux noms et prénoms du participant figurant sur son passeport ou sur le document d'identité utilisé pour le voyage.

Mineurs :

Un mineur doit obligatoirement être inscrit sur le même dossier qu'un adulte responsable. Les inscriptions de mineurs doivent être signées par celui ou ceux des parents exerçant l'autorité parentale et/ou le tuteur avec la mention "accord du père, de la mère...".

Pour le voyage, le mineur doit être en possession de l'ensemble des documents permettant sa sortie du territoire (pièces d'identité, autorisation de sortie du territoire, etc.).

Le mineur demeure sous la responsabilité du détenteur de l'autorité parentale pendant tout le voyage, quelles que soient les activités pratiquées (marche, ski, baignade, bateau, etc.).

La responsabilité de Sri Lanka Authentique ne saurait être engagée en cas de défaut de surveillance. Si le mineur voyage sans ses parents, les coordonnées d'un contact en France devront être communiquées à Sri Lanka Authentique avant le départ.

Aptitude physique :

Pour tous les voyages, le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé, il est donc fortement recommandé de consulter un médecin.

Sri Lanka Authentique ne saurait être tenu pour responsable en cas d'insuffisance physique révélée au cours du voyage. Sri Lanka Authentique se réserve le droit de ne pas accepter un participant ne satisfaisant pas aux critères de niveaux précisés à titre indicatif dans la fiche technique.

Formalités administratives et sanitaires :

Les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont communiquées par Sri Lanka Authentique.

Il incombe à chaque participant de s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination, vaccins recommandés), et de respecter ces formalités au cours du voyage.

Sécurité :

Chaque participant doit prendre connaissance des consignes de sécurité diffusées par les autorités locales et des recommandations aux voyageurs faites par le ministère des Affaires étrangères sur le site "www.diplomatie.gouv.fr" et les respecter.

Ces informations pouvant évoluer jusqu'à la date du départ, il est vivement conseillé de les consulter régulièrement.

2/ Prix et modalités de règlement :

Prix du voyage :

Les prestations comprises dans le prix sont indiquées dans le devis transmis par Sri Lanka Authentique. Le devis indique le prix pour un nombre de participants donné.

Le prix total facturé peut être différent de celui figurant sur le devis compte tenu notamment des prestations supplémentaires sollicitées par le participant et de la variation du nombre de participants inscrits (inscriptions supplémentaires ou annulations).

Le prix total du voyage, incluant les suppléments éventuels, est communiqué au participant pour accord puis mentionné sur la facture.



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



Modalités de révision du prix :

Conformément aux dispositions de l'article L211- 12 du Code de Tourisme auquel Sri Lanka Authentique se réfère, le prix pourra être révisé sans possibilité d'annulation, afin de tenir compte notamment des variations du coût des transports lié notamment au coût des carburants, des redevances et taxes afférentes aux prestations retenues comme les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports, des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Une telle révision sera possible en cas de variation du taux de change. La totalité du prix est soumise à la révision précitée.

Pour les clients déjà inscrits, cette révision sera notifiée, le cas échéant, au plus tard 30 jours avant le départ. Pour les clients inscrits à moins de 30 jours du départ, cette révision sera appliquée à l'inscription.

Modalités de règlement :

Le solde du prix et les prestations supplémentaires sont payables un mois avant le départ.

A défaut de règlement du solde un mois avant le départ, Sri Lanka Authentique pourra annuler la réservation sans indemnité et appliquera les frais d'annulation mentionnés à l'article 4.

En cas d'inscription moins d'un mois avant le départ, la totalité du prix du voyage est à régler lors de l'inscription.

3/ Assurances annulation et assistance :

Il est indispensable de posséder une garantie multirisque : frais d'annulation, secours et rapatriement en cours de voyage, frais médicaux, vol de bagages, etc.

Sri Lanka Authentique ne propose pas ce service (assurance + assistance), toutefois il est recommandé de procéder au règlement avec une carte Visa ou Mastercard de type "Gold" pour laquelle l'assurance annulation et l'assistance sont incluses.

Il est également recommandé au client de se renseigner sur l'intégralité des services compris avec cette carte bancaire.

En cas de règlement par virement bancaire ou avec un autre type de carte ne proposant pas ces services, il est fortement recommandé au participant de souscrire une assurance et une assistance en ligne ou de se rapprocher de son assureur habituel.

L'agence Sri Lanka Authentique en aura connaissance, mais seul le participant est responsable du respect des procédures de déclaration de tout sinistre.

Le participant doit donc conserver cette convention avec lui pendant tout le voyage.

4/ Modifications demandées par le client :

Annulation :

Annulation de la part du participant : quel que soit le motif, il doit prévenir Sri Lanka Authentique immédiatement.

Pour toute annulation, des frais d'annulation seront appliqués et calculés selon le barème suivant (par personne) en fonction de la date d'annulation :

- plus de 60 jours avant la date de départ : 7% du montant total des prestations.
- de 60 à 31 jours : 15 % du prix du voyage
- de 30 à 21 jours : 35 % du prix du voyage
- de 20 à 14 jours : 50 % du prix du voyage
- de 13 à 7 jours : 75 % du prix du voyage
- moins de 7 jours : 100 % du prix du voyage.

Ces sommes ne sont pas remboursables au titre de la garantie annulation des conventions d'assurance que nous vous proposons.

Si une assurance annulation a été souscrite, l'annulation de voyage ne dispense pas du paiement intégral du voyage ; toute procédure de remboursement par l'assurance ne peut être entamée qu'à cette condition, et les frais d'annulation facturés par Sri Lanka Authentique ne seront pris en charge par l'assurance qu'après acceptation du dossier.

Cas particuliers :

Pour certains produits spécifiques, et en raison des frais engagés par Sri Lanka Authentique, l'annulation et ce quelque soit la date, ne donne lieu à aucun remboursement. Dans ce cas, le devis précise ces conditions particulières d'annulation.

En cas d'inscription de plusieurs clients sur un même dossier, et que seul l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation seront prélevés sur les sommes encaissées par Sri Lanka Authentique pour ce dossier, quel que soit l'auteur du règlement.

En outre, en cas d'annulation par une partie des voyageurs inscrits sur le même dossier et que les autres participants maintiennent leur réservation, le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé sur :

Le prix des prestations nominatives et non consommées du voyage à la date de l'annulation, La quote-part des prestations partagées du voyage qui seront consommées et partagées par les autres voyageurs

Dans ce cas, et comme mentionné dans le devis, le prix du voyage peut être modifié du fait de la variation du nombre de participants.

Changement ou modification du voyage :

Après la confirmation d'inscription par Sri Lanka Authentique, toute modification, pour changer de voyage ou pour modifier les dates ou les prestations d'un voyage sera considérée comme une annulation et entraînera l'application des conditions d'annulation ci-dessus.

Cession de contrat :

En cas de cession du contrat, le client est tenu d'en informer Sri Lanka Authentique au plus tard 7 jours avant le départ par messagerie électronique. Cette cession est possible sous réserve de disponibilité du transport aérien et du niveau adéquat du cessionnaire.

Elle pourra entraîner des coûts supplémentaires (notamment en cas de modification de billet d'avion et de prestations



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



nominatives), qui seront facturés au cessionnaire désigné.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire sont tenus solidairement du paiement du prix du voyage et des frais complémentaires éventuels.

Modification pendant le voyage :

Toute modification de programme faite à la demande du participant ne peut être mise en œuvre qu'après accord de Sri Lanka Authentique et de l'ensemble du groupe. Dans ce cas, les frais supplémentaires engagés sont à la charge du participant.

Interruption de voyage :

Tout voyage interrompu par décision du participant (pour des raisons de santé, de niveau, ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement par Sri Lanka Authentique des prestations non utilisées.

Les frais supplémentaires engagés de ce fait par le participant ne seront pas remboursés. Suite à un rapatriement médical par l'assistance du participant, les prestations non utilisées peuvent être remboursées par son assurance annulation, selon les conditions du contrat souscrit.

5/ Modification de la part du professionnel :

Annulation par Sri Lanka Authentique :

Due à un cas de force majeure :

Des événements constitutifs de force majeure (incidents ou événements imprévisibles et insurmontables tels que : guerres, troubles politiques, grèves, émeutes, conditions climatiques, catastrophes naturelles, etc.) peuvent imposer une annulation du voyage.

Dans ce cas, le client est informé immédiatement par e-mail. Le client a alors le choix entre le remboursement ou le report à hauteur des sommes versées sur un autre voyage de son choix ; il ne peut alors prétendre à aucune indemnité.

Modification du voyage :

Avant le départ, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir, en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Chaque participant en est alors informé par e-mail. Si cette modification touche un élément essentiel du programme, le participant dispose de la faculté soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par Sri Lanka Authentique.

Pendant le voyage, des modifications de programme (dates, horaires, itinéraires, encadrement, hébergement, etc.) peuvent survenir en raison des difficultés d'organisation ou pour des questions de sécurité. Si Sri Lanka Authentique en a la possibilité, des prestations de remplacement sont proposées au participant, les suppléments de prix en résultant étant alors pris en charge par Sri Lanka Authentique. A défaut, et sauf en cas de force majeure, Sri Lanka Authentique rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et celles fournies.

Interruption du voyage :

Tout voyage peut également être interrompu par décision du guide pour des raisons dûment justifiées (de sécurité, de niveau insuffisant).

Dans ce cas, sauf si l'interruption est due à un cas de force majeure, Sri Lanka Authentique rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et celles fournies.

6/ Responsabilité :

Responsabilité civile :

Conformément à la réglementation qui régit la profession d'agent de voyage, Sri Lanka Authentique a souscrit, pour garantir les voyages proposés, une assurance responsabilité civile professionnelle. Cependant, cette assurance responsabilité civile ne se substitue pas à la responsabilité civile individuelle dont chaque participant doit être titulaire.

Responsabilité et risques encourus :

Conformément aux dispositions de l'article L211-16 du Code de Commerce, la responsabilité de Sri Lanka Authentique ne saurait être engagée en cas d'inexécution ou mauvaise exécution du contrat imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations fournies au contrat, soit à un cas de force majeure.

La responsabilité de Sri Lanka Authentique ne saurait notamment être engagée en cas de :

non-présentation des documents administratifs et sanitaires en règle ; perte par le participant ou vol de billets d'avion ; guerres, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, encombrement de l'espace aérien, retard, notamment pour des raisons de sécurité, panne, perte, vol, retard ou détérioration de bagages, injonctions d'une autorité administrative, etc.

De plus, Sri Lanka Authentique organise des voyages sportifs, en terrain naturel dit d'aventure, parfois éloignés des infrastructures locales et dans des régions difficiles d'accès.

Au vu du caractère particulier de nos voyages :

Chaque participant doit se conformer aux conseils donnés dans les fiches techniques et par le guide- accompagnateur. Chaque participant doit être conscient qu'il peut courir des risques de tout ordre dus aux conditions locales (mauvais état des routes et moyens de communication, éloignement des centres médicaux, situation politique ou sanitaire, etc.). Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas en faire porter la responsabilité à Sri Lanka Authentique.

De même, Sri Lanka Authentique ne saurait être responsable de l'imprudence individuelle d'un ou de plusieurs participant(s), Sri Lanka Authentique se réservant le droit d'exclure, à tout moment, un ou plusieurs participant(s) dont le comportement mettrait en danger la sécurité du groupe ou son bien-être, sans qu'aucune indemnité ne soit due au participant.

Au cours du voyage, les bagages peuvent être transportés par des moyens rudimentaires et doivent être adaptés à ces conditions. Sri Lanka Authentique ne versera aucune indemnisation en cas de détérioration. Chaque participant est tenu de conserver avec lui et sous sa responsabilité les objets



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



fragiles (lunettes, appareils électroniques, etc.) Chaque participant doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts.

7/ Transport aérien

Sri Lanka Authentique ne proposent pas de vols internationaux pour acheminer le participant sur le lieu du voyage. Les participants sont seuls responsables de leur acheminement sur le lieu du voyage.

Seuls des vols intérieurs ou intermédiaires pour relier une étape du voyage peuvent être exceptionnellement proposés.

Lorsque la prestation inclut un ou plusieurs vols internes/intermédiaires, les conditions ci-après s'appliquent.

Toute modification de nom ou prénom après l'inscription nécessitant un rachat des billets d'avion, entraînera l'application de frais s'élevant au prix des nouveaux billets.

Le prix total facturé peut être différent de celui figurant sur le devis compte tenu notamment des ajustements tarifaires du transport aérien (réajustement de la surcharge carburant, rachat de siège ou changement de classe).

En cas d'annulation du voyage par le participant (article 4), il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100 % du prix du billet, quelle que soit la date d'annulation. Les conditions prévues à l'article 4 s'appliqueront pour le surplus du prix du voyage.

En cas de modification du voyage demandée par le participant (article 4), et lorsque ces modifications entraînent des modifications de vol, le montant des frais s'élèvera au prix du nouveau billet.

La Convention de Montréal précise dans son article 19 : "Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien des passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés ou mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre." Les compagnies aériennes, sur la base de cette réglementation, limitent leur responsabilité en cas

de retard, de modification d'aéroport ou d'escale. Ainsi, il est fréquent que soit indiquée sur les billets d'avion la mention suivante : "Le transporteur s'engage à faire de son mieux pour transporter le passager et les bagages avec une diligence raisonnable. Les heures indiquées sur les horaires ne sont pas garanties et ne font pas partie du présent contrat. Le transporteur peut, sans préavis, se substituer à d'autres transporteurs, utiliser d'autres avions. Il peut modifier ou supprimer les escales prévues sur le billet en cas de nécessité. Les horaires peuvent être modifiés sans préavis. Le transporteur n'assume aucune responsabilité pour les correspondances." Sri Lanka Authentique ne peuvent que prendre acte de cette limitation de responsabilité et ne pourront être responsables des conséquences liées à de telles hypothèses.

Ainsi, les participants ne peuvent prétendre à remboursement ou indemnité, notamment du fait de la modification des dates de vol initialement prévues ou de retard à une escale aérienne, etc. Les éventuels frais additionnels (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du participant.

Une liste de transporteurs susceptibles d'assurer votre vol est indiquée dans la fiche technique de votre destination, le cas échéant. Le nom de la compagnie locale définitivement retenue vous sera communiqué au plus tard par l'Agence Locale lors de votre arrivée sur la première étape du voyage. Les horaires n'étant pas systématiquement connus au moment de l'établissement du devis, les départs et les arrivées peuvent être très matinaux ou très tardifs et entraîner des modifications de programme. En aucun cas, les frais liés à ces horaires ne pourront être pris en charge par Sri Lanka Authentique ou justifier une quelconque indemnisation.

Des changements d'aéroport ou de terminal peuvent également survenir. Enfin, les passagers disposent de droits et de garanties en matière d'indemnisation et d'assistance en cas d'annulation, de sur-réservation ou de retard important. Pour plus d'informations, voir site Internet de la Direction générale de l'Aviation civile "www.aviation-civile.gouv.fr"

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que vous devez déclarer le sinistre le plus rapidement possible.

8/ CNIL :

Les demandes d'information et les inscriptions sont traitées informatiquement.

Conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations nominatives vous concernant en vous adressant au service clients Sri Lanka Authentique :

contact@srilankaauthentique.com

9/ Contestation :

Réclamation :

Toute réclamation relative au voyage devra être adressée par le client à :

Bon Voyages Travels Colombo
No164/14 Samanala Uyana
10115 Malabe
Sri Lanka

par courrier recommandé avec accusé de réception, au plus tard 1 mois après la date de retour, accompagnée de l'ensemble des pièces justificatives.

Loi applicable :

Les contrats conclus entre Sri Lanka Authentique et le client sont soumis au droit sri lankais.

Cependant, dans un souci de démarche qualité, Sri Lanka Authentique s'engage à fournir un niveau de prestation qui se réfère au droit français en matière de tourisme, d'agence de voyage et de protection des données informatiques.

Ainsi, nos prestations en tant qu'agence de voyage s'inscrivent dans le cadre suivant :



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



Conformément à l'article R 211-12 du code du tourisme, les articles R211-3 et suivants sont reproduits ci-après :

Article R211-3 :

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 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 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 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 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 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 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 ;



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE SRI LANKA AUTHENTIQUE



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 R211-7 :

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 R211-8 :

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 R211-9 :

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 R211-10 :

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 R211-11 :

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.