

*SPRING VOYAGES est une marque commerciale de SARL MEETING OUTREMER –
Siret : 753 692 771 00011
Activité des Agences de Voyages : Licence Atout France IM 972 15 0005 – RCP HISCOX –
Garantie financière : GROUPAMA N° 4000715824/0

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

Extrait 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

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 préjudice 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 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 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 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 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.

CONDITIONS GENERALES & PARTICULIERES DE VENTE : SPRING VOYAGES

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.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Le client qui consent à signer le bulletin d'inscription proposé par Spring Voyages, accepte par cette signature d'office les conditions générales et particulières de vente.

Spring Voyages, comme agence de voyages, permet la réservation et l'achat de produits et services touristiques tels que : séjours, croisières, vols, hôtels, location de voiture, excursions, etc... sous forme de forfait ou A la carte.

Spring Voyages est une marque déposée de la SARL MEETING OUTREMER - Siret : 753 692 771 00011
Garanties et responsabilité assurée par MEETING OUTREMER : Activité des Agences de Voyages
MEETING OUTREMER a tout pouvoir d'exercer l'activité d'opérateur de voyage, et détient : une immatriculation ATOUT France : Licence Atout France IM 972 15 0005 - RCP une Responsabilité Civile Professionnelle HISCOX – une Garantie financière : GROUPAMA N° 4000715824/0

1. Inscription & réservations : sont possibles par Internet, par téléphone, ou directement en agence. La réservation sera définitive par l'acceptation de l'offre faite par Spring Voyages au client qui s'engage à régler le montant total de la facture dans le délai indiqué par l'agence. En cas de confirmation par voie électronique, le client reconnaît et accepte que le contrat soit réputé être délivré dans les locaux de Spring Voyages : Espace Cluny – 97233 SCHOELCHER.

2. Les prix : sont affichés sur le bulletin d'inscription et la facture transmis par Spring Voyages, en euros et TTC. Révision des prix : les prix peuvent être révisés tant que la réservation n'a pas été acceptée et définitivement validée, et accompagnée par le règlement total ou partiel par le client. Seul un justificatif de règlement peut garantir le tarif fixé. De plus, certains paramètres tels que la modification de classe tarifaire disponible, ajustement du taux de change, ou la hausse des coûts du carburant peuvent avoir pour conséquence une modification du prix total à régler par le client, au delà de 21 jours du départ. En deça de ce délai, le prix sera devenu fixe. Frais de service ou frais d'agence : ils correspondent aux frais facturés par Spring Voyages pour le traitement de votre dossier, et ils sont modifiables en fonction de la date de réservation. Le bulletin d'inscription ou facture, transmis par Spring Voyages, comportera les paragraphes : Ce tarif comprend, et ce tarif ne comprend pas. En cas de modification de dossier, si les prix des prestations sont amenés à être modifiés par les classes tarifaires, le client consent à régler intégralement la différence tarifaire.

3. Les paiements : peuvent être effectués par : carte bancaire (Visa ou Master Card), virement bancaire, en espèce, chèque* (min 30 jours avant départ), ou encore par PNF (paiement en N fois, proposé par Spring Voyages* (sous réserve du dernier règlement minimum 45 jours avant le départ). En cas de non-respect des paiements, ou de l'échéancier par le client, et malgré les relances de Spring Voyages, Spring Voyages pourra résilier intégralement le dossier, de plein droit. Les paiements peuvent être effectués en euros. En cas de paiement par une tierce personne, Spring Voyages est en droit de demander une confirmation écrite du propriétaire du moyen de paiement, et la pièce d'identité de la personne souhaitant effectuer le règlement.

4. Conditions de réservation et annulation : 35% du total facture à régler à la réservation + 100% de l'aérien - 2è acompte : 35% du total facture à régler à 110 jours du départ – Solde à régler à 45 jours du départ. Tout dossier non soldé à moins de 45 jours du départ, pourra être annulé unilatéralement par Spring Voyages, sans que le client ne puisse se prévaloir de cette annulation. Toute inscription à moins de 45 jours imposera un règlement à 100% immédiat auprès de Spring Voyages. Le client accepte sans réserve qu'il ne recevra son carnet de voyages qu'en contrepartie d'un règlement total de sa facture séjour. Spring Voyages n'est pas tenu d'émettre un billet d'avion, ni tout autre document de voyage, et cela tant que le dossier n'est pas totalement réglé. Politique d'annulation : pénalités d'annulation retenues par Spring Voyages : Annulation à plus de 110 jours du départ : pénalités à régler : 150 eur / pers – de 109 jours à 60 jours du départ : pénalités à régler : 50% du dossier facturé – 59 jours à 46 jours du départ : 75% du dossier facturé – A partir de 45 jours du départ : 100% du dossier facturé. A ces conditions peuvent se substituer les conditions spécifiques directes d'annulation ou modification, des Tour opérateurs, transporteurs et hotels.

5. Les modifications de dossier : peuvent entraîner des frais supplémentaires demandés par Spring Voyages, en fonction de la nature des modifications, et des forfaits mis en place par Spring Voyages. Ces frais sont variables en fonction de la date à laquelle les modifications sont demandées. A moins de 45 jours du départ, et de manière générale, quand les billets d'avion sont émis, plus aucune modification n'est possible ; et le client devra alors faire une nouvelle réservation et régler totalement celle-ci. En cas de modification non autorisée par Spring Voyages, le client ne pourra en aucun cas prétendre à quelque remboursement que ce soit, même si les prestations initialement réservées ne sont pas consommées.

6. Annulations du fait du client, avant le départ : Spring Voyages rappelle que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques sans conditions. Dès la signature et règlement d'acompte du dossier, le client est engagé sur la prestation et les conséquences financières liées à cette dernière. En cas d'annulation par le client, ce dernier devra supporter les conditions d'annulation telles que définies plus haut dans le paragraphe conditions de réservation et annulation. De plus, le client devra également supporter les conditions spécifiques d'annulation des fournisseurs : Tour opérateur, compagnies aériennes, hôtels et autres fournisseurs. Le client reconnaît avoir pris connaissance que les titres de transport (notamment billets d'avion) sont soumis aux conditions d'annulation des transporteurs. Il est rapellé ici, que le jour du départ, la non présentation du client dans le délai, et donc à l'horaire demandé par le prestataire, correspond à une annulation pure et simple de tout le dossier voyage, et donc entraîne une pénalité de 100% du prix total du séjour, ou forfait réservé. Le client ne pourra en aucun cas exiger le remboursement d'aucune prestation qu'il aura réservé et réglé au préalable, même s'il ne peut en bénéficier.

7. Modifications ou Annulations indépendantes du client : En cas de modifications demandées par un fournisseur (Tour opérateur, transporteur, hôtel ou autre...), en raison de son incapacité à fournir la prestation réservée ; le client pourra soit accepter une modification proposée, soit demander le remboursement de cette prestation, mais la validation ne pourra se faire qu'en accord avec le fournisseur concerné. Spring Voyages ne peut être tenu responsable d'événements indépendants de sa volonté, ayant pour conséquence l'annulation d'une prestation ou séjour ou forfait ; tels que : grève, risques sociaux ou instabilité politique, ou catastrophe naturelle. En cas de force majeure, ou en cas de risque sécuritaire des personnes, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement ou indemnité auprès de Spring Voyages. Toute autre conséquence financière liée à un événement non imputable à Spring Voyages, telle que prolongation de séjour imposée, ou perte financière liée à absence professionnelle, et frais divers, restera à la charge du client.

8. Modifications du fait du client, durant le voyage : Le client souhaitant apporter toute modification au déroulé de son voyage devra supporter seul la totalité des conséquences financières liées à ces modifications, et traiter directement avec le ou les fournisseurs présents sur place. De même en cas de litige lié à la qualité de la prestation sur place durant le séjour, le client devra se rapprocher des fournisseurs présents sur place pour trouver une solution.

9. Informations, présentation, visuels : Les produits touristiques présentés par Spring Voyages, sont accessibles par le grand Public, tout le monde, et donc par le client qui peut lui-même se renseigner sur le produit. Si des abus sont avérés, des visuels trompeurs, des informations inexactes, de la publicité mensongère, est exercée par un des fournisseurs de Spring Voyages ; le client reconnaît que Spring Voyages sera alors aussi victime de ces tromperies, et ne pourra donc en aucun cas être tenu responsable de ces abus.

10. Assurances Voyages : Spring Voyages propose systématiquement une assurance annulation voyage à tous ses clients. L'assurance annulation voyages dispose d'option multi risques, permettant la couverture de nombreux risques liés aux voyages. Le client demeure libre de souscrire ou non à cette assurance.

11. Formalités : Spring Voyages exerce ici un rôle de conseils et informations, sur les formalités d'immigration, administratives, sanitaires ou autres... , propres à chaque destination. Le client demeure unique responsable, pour se renseigner bien en amont de son voyage, sur l'ensemble des formalités à effectuer. Spring Voyages ne saurait être tenu responsable de l'oubli de formalités par le client ayant pour conséquence la remise en cause de toute ou partie du séjour. Par ailleurs, il est noté ici que certaines formalités demeurent payantes, par le client, et cela soit en amont du voyage, soit durant le déroulé du voyage. Le client devra donc se munir dès son arrivée sur place, et parfois avant même son arrivée sur place, de monnaie ou devise du territoire concerné afin de régler dans l'immédiat ces frais divers.

12. Les responsabilités : Spring Voyages agit comme intermédiaire en vente de produits touristiques, et ne peut être confondu avec les fournisseurs qui détiennent eux également chacun leurs propres responsabilités. Toute modification au cours d'un séjour, circuit, déroulé de prestation, liée à la décision d'un fournisseur, engage sa propre responsabilité auprès de notre client. Spring Voyages fera son maximum pour trouver la solution à tout problème lié à la prestation ou intervenant durant le déroulé du séjour. Les organismes de transport (compagnies aériennes) disposent de leur propres règles et responsabilités, notamment en cas de retard de vol ou annulation de vol. Le client subissant un dommage lié à un retard ou annulation de vol devra se rapprocher de la compagnie afin de connaître les modalités de dédommagement. En cas de perte ou détérioration de bagages, ou en cas de vol d'effets personnels, Spring Voyages ne saurait être tenu pour responsable.

13. Les réclamations : Le client de Spring Voyages souhaitant effectuer une réclamation pourra le faire de la façon suivante : un courrier en recommandé doit être envoyé, à l'adresse de Spring Voyages, et dans un délai de 20 jours suivant la date du fait à l'origine de cette réclamation. Il est ici rappelé que toute analyse ou appréciation d'un séjour, d'un vol, d'un hôtel, ou autre prestation touristique, revêt une dimension subjective qui n'est pas contestée par Spring Voyages. Toutefois, certains critères qualitatifs demeurent très vagues pour bon nombre de produits touristiques (tels que le nombre d'étoiles d'un hôtel), et ce type de réclamations ne pourront pas faire l'objet d'indemnités par Spring Voyages, mais au mieux directement par le fournisseur.

14. Médiateur du tourisme : Tout différend ou litige entre le client et l'agence Spring Voyages devra en premier lieu tenté d'être résolu par ces 2 parties, dans le cadre d'une médiation ou négociation. Si toutefois, il n'était plus possible d'aboutir à un accord sur un litige par cette voie, il sera possible de soumettre le litige au médiateur du Tourisme et des Voyages. MTV Médiation Tourisme Voyage. B.P 80 303 75 823 Paris Cedex 17