

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme sont reproduites à titre de conditions générales de vente et applicables exclusivement à l'organisation et à la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles R211-1 du code du tourisme. Pacha Tours a souscrit auprès de la compagnie HISCOX France, 19 rue Louis le Grand - 75002 Paris un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 5.000.000 €/ an.

Extrait du Code du Tourisme :

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 pré contractuelles 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 quels éléments. 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 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 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.

ARTICLE R211-12 : Les dispositions des articles R. 211-3 à R.211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

ARTICLE R211-13 : L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Programmes valables du 01/01/18 au 31/12/18

La signature du contrat de voyages (bulletin d’inscription) auprès de l’Agence de Voyages implique l’acceptation par le client des conditions générales et particulières de vente, ainsi que des informations et réserves figurant dans la brochure Pacha Tours.

1 - PRIX

Les prix en euros publiés dans ce catalogue indiquent précisément pour chaque voyage ou séjour les prestations comprises dans les prix forfaitaires proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs à l’enregistrement à l’aéroport de départ ou postérieurs au retour à l’aéroport, ainsi que les boissons, pourboires et toutes dépenses à caractère personnel au cours du voyage. Sont inclus dans la durée des voyages :

•Le jour du départ à partir de l’heure de convocation à l’aéroport.
•Le jour du voyage retour jusqu’à l’heure d’arrivée à l’aéroport.
Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient au client d’apprécier avant son départ si le prix lui convient en acceptant le fait qu’il s’agit d’un prix forfaitaire. Ce prix forfaitaire comprend, outre le coût de l’ensemble des services prévus, les frais d’organisation (intervention et marge commerciale) qui nous restent acquis. Nos prix forfaitaires sont basés sur un certain nombre de nuits et de services et non sur un nombre de journées entières. De ce fait si en raison des horaires imposés par les compagnies de transport, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.
Les prix de la brochure Pacha Tours sont les tarifs contractuellement négociés avec les hôteliers et sur la base desquels nous sommes facturés. Il est impossible de tenir compte par conséquent de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en considération à ce sujet. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations d’hôtels sur place, aucun remboursement ne sera effectué.

Le détail des prix est indiqué clairement pour chaque hôtel /circuit / croisière dans les paragraphes “Nos prix comprenant” et “Nos prix ne comprenant pas”. Malgré l’attention portée à la réalisation de notre brochure, des erreurs peuvent se glisser dans celle-ci et ne peuvent nous être opposables. Le prix exact sera confirmé au moment de l’inscription.

Révision de prix

Nos prix ont été fixés en fonction de données économiques en date du 21/02/2018. Pacha Tours se réserve le droit de modifier les prix de cette brochure tant à la hausse qu’à la baisse dans les limites légales prévues à l’article 19 de la loi n°92-645 du 13/07/92 selon les modalités suivantes :

Coût du transport : ces données sont relatives au coût du transport (variant notamment selon le coût du carburant), au prix de redevances et taxes (aériennes, portuaires, et locales). Cours des devises entrant dans la composition des prix : si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage de plus de 3 %, cette incidence serait intégralement répétée (tant à la hausse, qu’à la baisse). Cette fluctuation des devises ne s’apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter selon les voyages 30% à 70 % du prix total. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l’objet d’une majoration.

Toute inscription à un forfait sans transport aérien entraînera un supplément de 38€ par personne. Dans le cas d’une réservation tardive, il sera facturé les frais éventuels d’envoi par Chronopost ou les documents de voyage pourront être remis à l’aéroport.

Pour tout aller ou retour différé, un supplément par personne sera appliqué en fonction des disponibilités aériennes.

Les assurances assistance, rapatriement, annulation et bagages sont proposées en supplément de nos forfaits.

2 - ACOMPTÉ

Pour toute inscription relative à un de nos programmes, l’agence devra obligatoirement percevoir du client au moment de l’inscription :

- 30 % à plus d’un mois du départ.
- 100 % à moins d’un mois du départ.

Le client n’ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu’il puisse se prévaloir de cette annulation.

Conditions particulières d’annulation pour l’émission anticipée des billets sur vols réguliers et sur vols spéciaux à la demande du client :

a) Le montant des taxes aéroport et hausses carburant sera ferme et définitif le jour de l’émission des billets. Le client paiera le montant des taxes au jour de l’émission des billets. A ce titre, aucune hausse de taxes aéroportuaire ni de carburant survenant après la date d’émission ne pourra être facturée au client.

b)Après l’émission des billets d’aviion, tout changement de nom et/ou de prénom par le client sera impossible.

c) A la signature du contrat, le client devra régler un acompte représentant 70% du prix total du voyage figurant sur le contrat. L’émission des billets ne pourra être effective qu’après encaissement de l’acompte.

d) Après l’émission des billets de manière anticipée, il sera facturé à titre de pénalité d’annulation 70 % du prix total du voyage, quelle que soit la date d’annulation, tant pour une annulation totale que pour une annulation partielle.

3 - FORMALITÉS

L’agence de voyages informe le client des diverses formalités nécessaires à l’exécution du voyage. Les accomplissements incombent au seul client.

Les informations administratives et sanitaires indiquées s’adressent uniquement aux personnes de nationalité française et sont susceptibles de modifications et nous invitons nos clients à se tenir informés jusqu’au moment du départ. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur sa convocation ou s’il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeports, visas, carte d’identité, certificats de vaccinations…).

Formalités mineurs : Les mineurs (-18 ans) peuvent participer à l’un de nos voyages dans la mesure où ils sont accompagnés d’un adulte (parent ou agréé des parents) durant toute la durée du voyage. A partir de 15 ans, les mineurs doivent en outre disposer d’un passeport en cours de validité ou bien d’une carte nationale d’identité. En dessous de 15 ans, et s’ils ne disposent pas de papiers d’identité personnels, les mineurs doivent être inscrits sur le passeport de la personne investie de l’autorité parentale avec laquelle ils voyagent (avec photo). Lorsque le mineur est accompagné d’une tierce personne, autre que ses parents ou d’un seul parent, en cas de parents divorcés ou séparés, il doit être en possession de sa pièce d’identité personnelle : passeport ou carte d’identité et d’une autorisation de sortie du territoire français.

4 - ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

En cas d’annulation, le remboursement des sommes versées sera effectué déduction faite des frais d’annulation précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d’annulation par rapport à la date de départ et selon la nature du voyage. Seront également considérés comme annulations, la non présentation

d’un passager le jour du départ ou sa présentation sans les documents de voyage, passeport, carte d’identité, visa, carnet de vaccination et autres pouvant être nécessaires pour la réalisation du voyage concerné, ou encore son refus d’embarquer. Toute annulation du fait du client entraînera les frais suivants par personne :

• **Circuits et séjours**

- plus de 30 jours avant le départ : 31€ (non remboursable par l’assurance). Sur vols réguliers, entre l’inscription et le jour du départ : les compagnies aériennes facturent des frais d’annulation et de ré émission dans des conditions qui sont différentes des éléments ci-dessus énoncés : ces frais peuvent aller jusqu’à 100% du prix du billet et ne sont pas remboursables par l’assurance.

- de 30 à 21 jours avant départ : 25 % du montant total du voyage - de 20 à 8 jours avant départ : 50 % du montant total du voyage - de 7 à 4 jours avant départ : 75 % du montant total du voyage - moins de 4 jours avant le départ au jour du départ : 100 % du montant total du voyage.

Les frais d’annulation peuvent être couverts si vous avez souscrit une assurance annulation.

• **Vois intérieurs**

- Plus de 45 jours avant départ, 30% par personne du prix TTC - Moins de 45 jours avant départ, 100% par personne du prix TTC

5 - CESSIION DU CONTRAT

Conformément à l’article R.211-9 du décret 94-490 du 15/06/94 (ci-contre) : Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l’agent de voyages vendeur de la cession du contrat par L.R.A.R. au plus tard, 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse(s) du/des cessionnaire(s) et du/des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. (Mode d’hébergement et de pension identiques / même formule de voyage / même nombre de passagers). Cette cession entraîne les frais suivants à acquitter par le client pour effectuer la nouvelle réservation (sauf sur vols réguliers, se référer aux conditions d’annulation, article 4) :

- Jusqu’à 30 jours avant le départ : 23€ par personne
- De 29 à 15 jours avant le départ : 46€ par personne
- De 14 à 7 jours avant le départ : 153€ par personne
- Moins de 7 jours avant le départ : vous référer aux frais d’annulation indiqués au paragraphe 4 ci-dessus.

6 - MODIFICATION PROVENANT DU VOYAGEUR

Aucun frais ne sera compté si la modification a pour objet :

- Une prolongation de voyage (sans changement de date de départ) ou une commande de prestations complémentaires sauf sur vols réguliers, se référer aux conditions d’annulation de l’article 4.

Toute autre modification du fait du voyageur entraînera les frais suivants par personne (sauf si le billet d’aviion est déjà émis) :

- plus de 30 jours avant le départ : 16€
- de 30 à 21 jours avant le départ : 38€
- de 20 à 8 jours avant le départ : 76€
- moins de 7 jours avant le départ : vous référer aux frais d’annulation indiqués au paragraphe 4 ci-dessus.

Tout changement de date est considéré comme une annulation.

7 - ANNULATION OU MODIFICATION DU VOYAGE PAR PACHA TOURS

Le traitement des annulations ou des modifications du voyage par Pacha Tours est réglementé par les articles 20, 21 et 22 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, ainsi que par les articles 101, 102 et 103 du décret d’application n°94-490 du 15 juin 1994, ces trois derniers articles figurant à la page ci-contre et nous vous prions de vous y reporter. Le client doit signaler sur son bulletin d’inscription tout élément déterminant ayant motivé son choix. Le voyageur ne peut, sauf accord préalable de l’organisateur, modifier le déroulement de son voyage. Les frais de modification non autorisés resteraient entièrement à sa charge sans qu’il puisse prétendre obtenir le remboursement des prestations dont il n’aurait pas bénéficié du fait de ces modifications.

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l’annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

Taille des groupes pour croisières et circuits :

Celle-ci est indiquée dans les tableaux de prix en référence de chaque voyage, Pacha Tours se réservant le droit de maintenir le départ avec un nombre de participants inférieur à celui indiqué. En cas d’insuffisance de participants, Pacha Tours remboursera intégralement les sommes déjà versées, sans que cette annulation donne droit à une demande de dédommagement pour préjudice subi. Pacha Tours essaiera dans toute la mesure du possible de proposer aux clients un voyage de remplacement.

8 - DURÉE DU VOYAGE

L’indication de la durée du voyage FRANCE/FRANCE ne veut pas dire que le nombre de jours mentionnés sera passé à destination. Cette indication signifie que l’organisateur fournit des prestations échelonnées sur le dit nombre de jours, à partir de l’heure de convocation à l’aéroport le jour du départ, jusqu’à l’heure d’atterrissage du vol international, le jour du retour. Sauf mention particulière, il convient de considérer que le 1er et le dernier jour de votre voyage seront consacrés au transport international et ne comporteront aucune prestation sur le lieu du séjour.

En cas de retard aérien, les visites et excursions éventuellement incluses dans le forfait seront fournies éventuellement dans un ordre différent ; sinon elles seront remboursées au prorata de leur prix sans aucun dédommagement complémentaire.

9 - TRANSPORT AÉRIEN

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celle-ci est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des, personnes et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales, dont un extrait figure sur les titres de transport qui vous sont remis.

Le transporteur se réserve en outre le droit, en cas de fait indépendant de sa volonté, d’acheminer la clientèle par tout autre mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu’aucun dédommagement ne puisse être réclamé.

L’identité du transporteur aérien indiquée dans cette brochure peut être modifiée.

Les horaires de tous les vols, en particulier des vols affrétés qui permettent de bénéficier de tarifs avantageux mais qui présentent des inconvénients d’horaires flottants qui ne peuvent être maîtrisés, ainsi que les types d’appareils sont également indiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à modification.

Les modalités particulières d’organisation des vols spéciaux peuvent entraîner des départs tard le soir et des retours tôt le matin. Il est par ailleurs conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour de votre retour ou le lendemain. Par ailleurs, la réalisation de nos vols charters est subordonnée à un nombre minimal de participants variant en fonction du type d’appareil. Si ce nombre n’était pas atteint au départ d’une ville, Pacha Tours se réserve le droit de modifier le type d’appareil

(pouvant entraîner un changement d’aéroport), regrouper sur une même escale plusieurs autres escales, d’acheminer les participants par voie de surface ou par tous itinéraires vols réguliers possibles vers les lieux de séjours. Une telle modification ne pourrait se faire qu’avec un préavis d’au moins deux jours.

Le report d’un vol affrété sur un vol régulier est parfois possible moyennant un supplément.

Il appartient aux clients de contacter le représentant local (48h ou 72h, selon le programme, avant le retour) pour reconfirmation définitive de son vol.

Les billets d’aviion non utilisés, à l’aller ou au retour, ne sont pas remboursables. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d’acheter à ses frais un billet de remplacement.

Aéroports : le nom de l’aéroport, lorsque la ville desservie en compte plusieurs est cité à titre indicatif. Il peut donc être modifié. Pacha Tours ne pourra être tenu pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de sa volonté.

Repas à bord : il est à noter que sur certains vols spéciaux les repas et les boissons sont payants.

Les compagnies aériennes passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code (code sharing) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu’il est utilisé par un appareil et un équipage d’une autre compagnie. Généralement, ces accords sont conclus entre les grandes compagnies régulières ayant des services et une notoriété comparable. Vous pouvez ainsi être amené à réserver un vol sur une compagnie précise et voyager sur une autre en raison de ce type d’accord.

10 - LOCATION DE VOITURE

Les loueurs se réservent le droit de substituer un modèle équivalent, de même catégorie, à celui demandé lors de la réservation.

11 - PERTES ET RÉCLAMATIONS

Conformément aux Conventions de Varsovie et de Montréal réglementant les transports aériens et internationaux, le transporteur auquel nous avons confié votre acheminement est responsable du dommage résultant d’un éventuel retard de vol ou d’une avarie (destruction, perte) causé à vos bagages, selon les plafonds édictés par ces Conventions et repris dans les Conditions de Transport annexées à votre billet. En outre, la réglementation européenne applicable (Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004) vous permet, en cas de retard important, d’annulation ou de surréservation de votre vol soit régulier, charter, sec ou inclus dans un forfait. Un avis en zone d’embarquement vous informe de vos droits en la matière et en cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous y sera remise.

a- Bagages

La compagnie aérienne n’est responsable à votre égard pour les bagages que vous lui avez confiés qu’à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales. Aucune assurance bagages n’est incluse dans nos forfaits. Souscrire la garantie afin de vous couvrir en cas de vol, perte ou retard de livraison de vos effets personnels. Pacha Tours se réserve le droit de changer de compagnie d’assistance et d’assurance durant la validité de la présente brochure et d’en aviser le client par l’Intermédiaire de son agence de voyages.

b- Billets d’aviion

En cas de perte ou de vol de billets d’aviion, vous devez immédiatement faire une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. Vous serez cependant obligé d’acheter un billet de remplacement. Le prix du billet perdu ne vous sera remboursé qu’un an après sa date d’émission, s’il n’a pas été effectivement utilisé.

c- Après-vente

Voir l’article R.211-8, paragraphe 12 ci-contre. Lorsqu’un client constate qu’un service n’est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou du séjour, il doit immédiatement saisir les responsables locaux. S’il n’obtient pas gain de cause, il doit exiger de l’hôtelier ou du représentant local une attestation de décalèvement ou de prestations non fournies. Toute réclamation relative à un voyage ou à un séjour doit être adressée, dans un délai de 30 jours, par lettre recommandée avec accusé de réception à l’agence de voyages avec laquelle le contrat est conclu. Faites-vous assurer auprès de votre agence de voyages pour tous les risques complémentaires non couverts par Pacha Tours.

12 - RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité découle de l’application des articles L211-17 et L211-18 du Code du Tourisme.

La Société Pacha Tours répond du bon déroulement du voyage sans toutefois qu’elle puisse être tenue pour responsable des cas fortuits, des causes de force majeure ou du fait de tiers. Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, le voyageiste s’efforcera de rechercher des solutions propres à surmonter des difficultés apparues.

De plus, nous ne saurions être confondus avec ces prestataires qui conservent, en tout état de cause à l’égard de tout voyageur, leurs propres conditions générales ainsi que les responsabilités propres à leur activité aux termes des statuts qui les régissent, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilités.

13 - INFORMATIONS

a/ Aérien

Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l’occasion de l’exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la convention de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné.

Information des passagers sur l’identité du transporteur aérien
“Conformément au Décret n°2006-315 du 17 mars 2006, le client est informé de l’identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. Le vendeur informera le client de l’identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de transporteur, le client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l’organisateur de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu’il en aura connaissance.”
Modification des informations contenues dans la brochure
(artcle R.211-7 du Décret 15 juin 1994)

Certaines informations contenues dans la présente brochure et/ou signalées aux pages concernées peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat de voyage. Pacha Tours s’engage à communiquer par écrit à ses clients les modifications éventuelles susceptibles d’être apportées aux informations contenues dans la présente brochure. Les modifications concernent notamment l’identité des transporteurs contractuels et des transporteurs de fait éventuels, communiquées en vertu des articles 1, 2 et 5 du Décret 2006-315 du 17 mars 2006.
Liste noire des compagnies aériennes
- En vertu de l’article 9 Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d’exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agences et sur les sites Internet suivants

-Lien vers le site de la Commission Européenne / DG Transport : http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/flywell_fr.htm

-Lien vers la liste de compagnies aériennes interdites (en anglais): http://europa.eu.int/comm/transport/air/safety/doc/flywell/2006_03_22_flywell_list_en.pdf

-Lien vers la liste des transporteurs aériens de passagers autorisés et transporteurs aériens interdits pour la desserte de la France par la Direction Générale de l’Aviation Civile (DGAC) compagnies aériennes interdites : http://www.dgac.fr/html/osevice/liste.htm

b/ Circuits

• Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d’autres de catégorie similaire.

• Les circuits étant doublés à certaines dates, les étapes peuvent être inversées ou décalées, l’intégralité des visites étant cependant respectées.

• Les itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés par suite de circonstances indépendantes de notre volonté ou par suite d’évènements dus à un cas de force majeure.

c/ Hôtels

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 13h et de libérer celle-ci avant 12h quel que soit l’horaire du vol retour. En aucun cas nous ne pourrions déloger à cette règle. Dans le cas d’une arrivée tardive à l’hôtel et quel que soit la durée passée dans la chambre, la nuit sera facturée dans la totalité. Il peut arriver que certaines facilités ne soient pas ouvertes à la clientèle à certaines périodes, telles que la piscine fermée momentanément pour travaux, ou que certaines activités aient été supprimées du programme (en fonction ou non des conditions météorologiques). L’accès à certains équipements peut être également interdite aux enfants (spa, sauna, hammam, discothèque…). En aucun Pacha Tours ne pourra en être tenu pour responsable.

• A l’heure où nous mettons ce catalogue sous presse, certains hôtels ne nous ont pas précisé expressément si des services tels que location de coffres, babysitting, mini-club, navettes pour gagner le centre-ville étaient payants ou non. Aussi, sauf mention contraire expresse sur le caractère payant ou gratuit de ces services, il est possible si vous en faites usage qu’une participation vous soit demandée.

• En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les hôtels. Certains nous ont précisé qu’ils les acceptaient (en dehors des lieux communs, tels restaurant, piscine, etc.) ; néanmoins une demande sera faite pour confirmation définitive au moment de la réservation.

La brochure Pacha Tours étant imprimée longtemps à l’avance, les dates d’ouverture et de fermeture des établissements proposés peuvent être sujettes à des modifications.

• Malgré le supplément demandé, les chambres individuelles sont souvent des petites chambres assez mal situées dans la plupart des hôtels. En outre en haute saison, elles peuvent être refusées par les hôtels.

• Les chambres triples sont des chambres doubles dans lesquelles on rajoute un lit (souvent un lit d’appoint) laissant peu d’espace dans la chambre. Il en est de même parfois pour les quadruples (avec 2 lits d’appoint).

• Climatisation : Dans de nombreux établissements, la mise en marche de l’air conditionné se fait à l’aide d’une carte magnétique délivrée avec la clé de la chambre. Il ne faut donc pas s’attendre à une climatisation permanente de votre logement en votre absence. De plus, pour des raisons d’économie ou de distribution d’énergie, il peut arriver que la climatisation ne soit disponible que quelques heures durant la journée et la nuit

• Les photographies et illustrations des hôtels, des chambres et de leurs équipements sont non contractuelles.

d/ Mini-club

Les horaires et l’âge des enfants sont indiqués à titre indicatif et sont susceptibles de modifications.

e/ Météo

• Pacha Tours ne saurait être tenu pour responsable si en raison des conditions météo, les activités en plein air ne pouvaient être assurées.

f/ Repas

• Les repas du premier jour et du dernier jour ne sont pas inclus, sauf indication sur le programme, et sont à la charge du voyageur. Les prestations du dernier jour s’arrêtent après le petit déjeuner.

• Lorsque l’hôtel offre le vin et l’eau aux repas, il s’agit d’eau en carafe et non pas d’eau minérale. Le fait de ne pas boire de vin ne pourra faire l’objet d’aucun remboursement, ni compensation.

g/ Aptitude au voyage

• Conformément aux dispositions légales, le client doit au moment de la réservation nous faire part de tout élément déterminant de son choix, de toute particularité le concernant susceptibles d’affecter le déroulement du voyage ou du séjour.

• En raison des difficultés et des contraintes qui peuvent apparaître pour certains séjours ou circuits et de l’autonomie physique et psychique qu’ils impliquent, Pacha Tours se réserve le droit de refuser toute inscription ou toute participation à certaines activités sportives voir culturelles (visites de sites escarpés ou difficiles d’accès), qui paraîtraient non adaptées.

• Le client devra produire un certificat médical d’aptitude afin de déroger à cette règle, la garantie de la compagnie d’assurance n’étant pas acquise s’il s’avérait que l’état physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas de voyager ou de participer à telle ou telle activité.

h/ Bagages

Pacha Tours ne peut être en aucun cas tenu pour responsable des objets personnels égarés aux aéroports et pendant les transferts, séjours, croisières ou circuits.

i/ Excursions - Activités annexes

Nous avons sélectionné sur place des prestataires qui sont garants du bon déroulement des prestations avec participation ou suppléments à votre forfait. Conformément à la réglementation en vigueur, notre responsabilité ne pourra être engagée, dans le cadre de ces “prestations, qu’en cas de faute de notre prestataire local. Nous attirons également votre attention sur le fait que sur place des prestataires non “référéncés par notre société, peuvent vous proposer ces mêmes prestations à moindre coût. Conformément aux dispositions de l’article L. 211.17 alinéa 2 du Code du tourisme, notre “société déclinaera purement et simplement toute responsabilité dans le cas où vous décideriez de faire appel à leurs services.

LES PRESTATIONS NON UTILISÉES NESONT PAS REMBOURSABLES