CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Mise à Jour le 7 août 2019

PREAMBULE

Le site www.eltucanviajero.com et l'ensemble des sites (ci-après le « Site ») de ses destinations donne accès à un portail de voyages édité par la société El TUCAN VIAJERO™ (ci-après la « Société ») permettant au Client la réservation et l'achat de prestation touristique dans les destinations développées par la Société. D'une manière générale, la Société inclus toute proposition envoyée par la Société.

La réservation de prestations proposées sur la Société implique de la part du client l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

En s'acquittant du paiement de l'acompte ou tout frais de service, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la description du produit choisi, des présentes conditions générales de vente.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente régissent les ventes de forfaits touristiques ou de services de voyage proposées sur la Société.

Elles ont été élaborées conformément aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours. Elles tiennent compte de la réglementation européenne et des conventions internationales.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant la signature de son contrat de vente.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que du descriptif de la prestation choisie sur le Site ou tout autre descriptif, proposition, envoyé par la Société.

Le client reconnaît également avoir pris connaissance, avant la confirmation de la réservation du séjour, du formulaire d'information standard sur les droits essentiels au titre de la directive européenne 2015/2302 transposée dans le code du tourisme et disponible à la fin des conditions générales.

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer le Client, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les assurances et les conditions de franchissement des frontières.

Le client est invité à se reporter aux fiches descriptives du voyage ou du séjour choisi.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que l'Agence pourra apporter des modifications aux informations pré-contractuelles figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, etc.

Le Site est mis à jour régulièrement et les prix affichés sont susceptibles d'évoluer en fonction des mises à jour et des taux de change entre l'Euro et la devise du pays. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de l'inscription pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

Certaines offres proposées sur le Site ont une date limite de validité : le client doit donc vérifier cette date.

1. INSCRIPTION

Le client formule ses demandes au moyen des formulaires de devis et de réservation en ligne qui lui confirmera le prix des prestations choisies.

Après confirmation par la Société, le client confirmera à son tour sa réservation et procédera au règlement par tout moyen légal qu'il choisira (Carte Bancaire, Virement, Chèque, Espèces, Chèques Vacances). Certains moyens de paiement tels que Espèces ou Chèques Vacances sont soumis à une réglementation spécifique.

Le client ne bénéficie pas du droit de rétractation pour l'achat de prestations touristiques en ligne conformément aux articles L.221-2 et L. 221-28 du Code de la consommation.

Le client recevra un mail de confirmation. Le formulaire de réservation confirmée correspond au contrat de voyage et comporte le descriptif de la prestation et ses caractéristiques essentielles, ainsi que le prix et les conditions d'annulation, de modification et d'assurance choisie par le client.

2. PRESTATIONS ET PRIX DES FORFAITS

Les fiches descriptives des voyages et séjours mentionnent expressément ce qui est compris dans le prix.

Les prix retenus dans les contrats de voyage ont été calculés sur la base des taux de change, des tarifs des transports intérieurs et des prestations terrestres connus lors de la signature du contrat. Ils sont communiqués au Client.

Les prix donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement par la Société.

Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire libellé en euros.

Ils incluent les transports intérieurs, aériens, maritimes et terrestres, les transferts selon les indications des itinéraires, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions inscrites au programme et non mentionnées comme facultatives.

Sauf mention spéciale sur le contrat de voyage, les prix ne comprennent pas les frais d'obtention de visas et passeports, les pourboires et gratifications divers, les dépenses personnelles, les annulations et assistance éventuelle, les boissons, ni certaines prestations obligatoires telles que les taxes locales, le supplément dîners spéciaux, noël, réveillon ou toute occasion spéciale, les frais de visas, etc. la Société décline toute responsabilité pour les achats personnels sur place.

Les occupants d'une même chambre doivent obligatoirement souscrire la même pension.

3. RÉVISION DES PRIX

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports, des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

4. PROMOTIONS

Des promotions et des ventes de dernière minute sont quelquefois proposées. Il est donc possible que pour un voyage identique, certains tarifs soient différents selon la période de réservation. Les clients ayant payé le tarif plus élevé ne pourront en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel. Les réductions ne sont pas cumulables avec les promotions.

5. FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

La Société informe les Clients qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Il appartient au client de s'assurer que lui-même et les personnes inscrites pour le séjour sont en règle avec les formalités de police, de douane et de santé exigées pour la réalisation du voyage.

Il n'appartient pas à la Société de fournir ces informations ni d'interroger les clients sur leur nationalité.

Des informations générales sont disponibles sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée et de séjour dans chaque pays et les conditions sanitaires.

Les Clients doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité, afin de connaître les formalités exigées par le déplacement envisagé et les délais nécessaires en fonction de la date de départ.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité individuelle avec photographie et en cours de validité.

Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire : CERFA n°15646*01 à télécharger sur le site :
https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do

ainsi que de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité du représentant légal signataire du formulaire.

Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

En aucun cas, la Société ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un Client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que la Société ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.

Les clients doivent particulièrement veiller – sous leur seule responsabilité - à la conformité des noms et prénoms indiqués lors de leur réservation et confirmés lors de la conclusion de leur contrat de voyage avec les mentions de leurs papiers d'identité valides (nom d'usage, nom d'épouse etc.).

6. DUREE DU SEJOUR

La durée du voyage s'établit depuis l'heure d'arrivée dans l'enceinte de l'aéroport de destination, jusqu'au jour de départ. Le Client informera la Société de ses horaires de voyage et numéros de vols. Sauf mention particulière, il sera considéré une arrivée standard ne prévoyant ni "early checkin" dans l'hôtel du 1er jour, ni "late checkout" dans l'hôtel du dernier jour du voyage réservé.

7. HÔTELLERIE

La classification des hôtels par étoiles ou par catégorie présentée sur le Site résulte toujours des décisions des autorités du Tourisme, selon des normes locales qui peuvent être différentes des normes françaises ou internationales.

Les usages de l'hôtellerie internationale impliquent que les participants prennent possession de la chambre à partir de 14 heures et la libèrent avant midi, et ce, quelle que soit l'heure de départ ou d'arrivée.

Les chambres individuelles sont souvent plus petites et moins bien situées dans l'hôtel que les autres, même si un supplément est demandé à ce propos. Dans la plupart des hôtels, les chambres triples sont des chambres doubles avec un lit d'appoint. Cette formule, qui évite le règlement d'un supplément chambre individuelle pour la troisième personne, implique par conséquent quelques inconvénients notamment en terme d'espace disponible dans la chambre. Elles sont déconseillées pour trois adultes.

En cas de séjour en demi-pension, chaque nuit passée sur place correspond à un petit-déjeuner et un dîner. Ainsi, en cas d'arrivée tardive et de départ matinal aucun repas ne sera fourni le premier et le dernier jour. Il en est de même en cas de séjour en pension complète.

En cas de vol dans les hôtels, la responsabilité de la Société n'est en aucun cas être engagée. De manière générale, les hôtels disposent de coffre-fort (gratuit ou payant) qu'il est recommandé d'utiliser.

Les images affichées sur le Site sont fournies à titre d'illustration des prestations : le Site ne garantit pas qu'elles correspondent exactement aux prestations réservées par le client (par exemple : image d'une chambre catégorie supérieure dans le descriptif produit alors que le client a réservé une chambre standard ; vue de la mer alors que la chambre est située ailleurs etc.).

8. GUIDE, CHAUFFEUR

La prestation de guide, chauffeur, dit « francophone » ne garantit pas une prestation avec un français parfait. Étant indépendants, leur attribution se fait selon leur disponibilité. Certains n'ont que connaissance réduite de notre langue et font de leur mieux pour se faire comprendre. Les guides dits « Nationaux » ont généralement un bien meilleur français et une connaissance plus précise de leur pays. En aucun cas, la Société ne sera responsable si le niveau de langue du prestataire n'est pas en accord avec les attentes du Client.

9. BAGAGES-EFFETS PERSONNELS

L'Agence ne peut être tenue pour responsable en cas de perte, vol ou détérioration des bagages ou effets personnels durant le voyage. En cas de problème, il est recommandé aux clients de faire constater les faits par les autorités locales compétentes (dépôt de plainte).

10. RESPONSABILITÉ

La Société est titulaire des autorisations légales et administratives délivrées par les autorités françaises compétentes, garantissant aux clients la bonne exécution des prestations achetées.

La Société est responsable de la bonne exécution des services prévus et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Dans le cas de forfaits touristiques ou de la vente de services isolés (exemple : location de voiture seule), la responsabilité ne peut être engagée en cas d'inexécution contractuelle de la part du Client, en cas de fait imprévisible ou inévitable d'un tiers étranger à la fourniture des services de voyages ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

La Société ne pourra être tenu pour responsable de modifications extérieure, de la suppression ou modification d'une partie du programme due à des événements extérieurs tels que grèves sans préavis, incidents techniques, intempéries, épidémies, changement de vol ou tout autre cas de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputables au Client.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

La Société ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du client.

11. ASSURANCE

Le client pourra choisir de souscrire à une assurance complémentaire couvrant tout risque d'annulation ou modification des prestations acceptées par le Client.

12. CONDITIONS D'ANNULATION

a. Annulation du fait du client

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la Consommation, le contrat de voyages n'est pas soumis à un droit de rétractation.

Toute demande d'annulation d'inscription émanant du client doit être effectuée par mail à la Société.

En cas d'annulation certaines prestations telles que frais de visas le cas échéant, frais de service ne sont pas remboursables.

Les conditions d'annulation standard sont les suivantes :

- 10% du montant total de la prestation à plus de 90 jours du départ
- 30% du montant total de la prestation de 31 à 90 jours du départ
- 100% du montant total de la prestation moins de 31 jours du départ

b. Annulation du fait d'un prestataire local

Si un prestataire local décide d'annuler une prestation (nuitée d'hôtel, activité, chauffeur, guide…) avant le départ, le client en sera averti par tout moyen permettant d'en accuser réception. Si un accord amiable sur une prestation de substitution se révèle impossible, le Client sera remboursé des frais de ce prestataire.

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un circuit ou d'un voyage et que ce nombre n'est pas atteint, la Société en informera le client :

- 45 jours avant la date de départ, pour les circuit dont la durée dépasse 6 jours.

Il sera alors proposé au client une solution de remplacement au tarif en vigueur, ou le remboursement intégral des sommes payées mais le client ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

13. MODIFICATIONS DU CONTRAT

Il convient de se référer aux Conditions de vente spécifiques à chaque fournisseur de voyages, qui font partie intégrante du contrat de voyage, en ce qui concerne les conditions de modifications de contrat.

a. Modifications par le Client

Un report de date ou un changement de destination est en général considéré comme une annulation (cf. Article "Conditions d'Annulation"). Un changement de nom n'est pas considéré comme une modification, mais comme une

cession de contrat et implique donc des frais prévus à l'Article “Cession de Contrat”. Toute modification des prestations par le Client sur place ne pourra donner lieu à remboursement (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

b. Modifications par un fournisseur de voyages

Si, avant le départ, un événement extérieur impose la Société au sens de l'article L.211-13 du Code du tourisme, à modifier un élément essentiel du contrat conclu par l’Agence avec le client, la Société avertira le Client par tout moyen permettant d’en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

14. CESSION DU CONTRAT

Conformément à l’article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le contrat tant que celui-ci n’a produit aucun effet et jusqu’à 7 jours du départ, en prévenant la Société, à une personne remplissant les mêmes conditions que le Client initial. Le Client initial et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

Les frais de Cessation de Contrat s’élèvent à 50€ par contrat.

15. DROIT APPLICABLE

Les contrats conclus entre la Société et le Client sont soumis au droit français.

16. ASSURANCE – GARANTIE FINANCIERE

La Société EL TUCAN VIAJERO, SARL au capital de 100 000€, est enregistrée en France au RC de Nice sous le numéro 829 099 381. Son siège social est au 3 quai Rauba Capeu 06300 Nice

- Elle est enregistrée auprès d’ATOUT FRANCE sous le numéro IM0006170006
- Garantie financière de GROUPAMA sous ne numéro 4000715620/0
- Assurance RC PRO HISCOX sous le numéro HSXPM310007347 pour une garantie de 1 500 000€

17.INFORMATION SUR LES VOYAGES À FORFAITS

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

La Société est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la Société dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, le taux de change entre

l'Euro et la devise locale) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

L'Agence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès d'une entité chargée de la protection contre l'insolvabilité.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec l'organisme de garantie si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Agence.

Lorsque la réservation est faite auprès de l'Agence SELECTOUR TOURISME ET AFFAIRES, le garant financier est l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : info@apst.travel - Tél. : 01 44 09 25 35).

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Le code du tourisme est consultable sur le site officiel Legifrance :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20180705