

# CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE POUR LES GROUPES 2020-2021

LA FRANCAISE DES CIRCUITS (ci-après nommée LFDC) est une société par actions simplifiée au capital de 525.000 euros dont le siège social est situé au 249 rue Crimée, 75019 Paris, immatriculée au registre des agences de voyages sous le numéro IM 075110225. Sa garantie financière est assurée par APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris. Le groupe SAS Premium Travel a souscrit pour le compte de LA FRANCAISE DES CIRCUITS une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la société HISCOX dont le siège social est au 19 rue Louis le Grand 75002 Paris, pour un montant de garantie tous dommages confondus, par sinistre et par an, de 10 000 000 euros.

## ARTICLE 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les présentes conditions de vente sont applicables aux ventes de voyages de groupe effectuées à partir du 1er Août 2019 pour des départs compris entre le 1er Décembre 2019 et le 31 Mars 2021. Elles concernent les prestations commercialisées par LFDC dans le cadre de forfaits touristiques combinant plusieurs prestations, ci-après les « Voyages de Groupe ». L'achat des prestations proposées entraîne l'entière adhésion du Client à ces conditions particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

## ARTICLE 2 : DEFINITION D'UN GROUPE

Les tarifs et conditions particulières de ventes pour les groupes sont consentis à partir de 15 adultes payants au minimum, (20 adultes payants pour les produits LAPONIE), qui réservent simultanément un circuit de même durée, comprenant des prestations identiques et faisant l'objet d'une même facture. Si l'effectif réel est inférieur, LFDC se réserve le droit de facturer un supplément et de modifier les présentes conditions de ventes pour appliquer les conditions de ventes individuelles ainsi que le tarif individuel.

## ARTICLE 3 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-28-12° du Code de la Consommation, le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation après validation de son contrat de voyage.

## ARTICLE 4 : INSCRIPTION ET PAIEMENT

### 4.1 Inscription

- L'inscription à un Voyage de Groupe engage définitivement le Client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après.
- Le signataire du contrat Groupe agit tant pour son compte que pour celui des participants au dit voyage. Il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins à LFDC, et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le Voyage de Groupe.
- Les prestations optionnelles proposées dans les offres doivent être souscrites à l'inscription du groupe et pour l'ensemble des participants. Il est impossible de s'inscrire seul à une excursion.

### 4.1.1 Conditions spécifiques propres à certains pays

Dans certains pays l'activité touristique est générée par l'État, qui devient organisateur du voyage. Ces organisateurs officiels se réservent le droit de modifier ou même d'annuler sans préavis tout ou une partie du voyage, ce qui constituerait pour LFDC comme pour l'agence un cas de force majeure du Fait de la Royauté.

### 4.2 Acompte à l'inscription

Le Client verse au moment de l'inscription un acompte à LFDC représentant 30 % du montant total des prestations pour le groupe. L'acompte devra être impérativement accompagné d'un exemplaire du contrat groupe paraphé et signé.

### 4.3 Paiement du solde

Le Client doit impérativement solder son voyage 31 jours avant le départ (date de réception du paiement) auprès de LFDC. A défaut, LFDC ne sera pas tenue de conserver la disponibilité des prestations qui seront considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, LFDC sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 7 ci-dessous, ainsi que les frais de service et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

## ARTICLE 5 : PRIX

### 5.1 Le prix comprend / ne comprend pas

D'une manière générale et sauf mention contraire, les prix mentionnés dans les offres groupes sont TTC et NETS, s'entendent en euros, par personne (adulte), au départ de certaines villes, base chambre/cabine double. À tout moment, pour connaître le prix exact en vigueur du voyage sélectionné, il convient de s'adresser à LFDC. Le prix du voyage doit impérativement être confirmé par ce dernier au moment de l'inscription au voyage.

Le prix comprend/ne comprend pas : le Client est invité à se référer à la proposition qui lui a été faite par LFDC (descriptif et devis).

### 5.2 Il est par ailleurs précisé ce qui suit :

- L'agence de voyage se réserve le droit de facturer aux participants du Voyage de Groupe des frais qui leur sont propres (frais de dossier, de service, billetterie ou autre).
- Sauf mention contraire, toute personne s'inscrivant seule se verra appliquer le supplément chambre individuelle.

## ARTICLE 6 : REVISION DU PRIX

### 6.1 Les prix pourront être modifiés par LFDC :

- à tout moment avant la réservation effective du Client. Dans ce cas, le prix en vigueur lui sera confirmé avant toute inscription ;
- et dans les conditions suivantes pour les Voyages de Groupe déjà confirmés (le cas échéant) :

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 (carburant/énergie), des redevances/taxes et des taux de change. Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ.

### 6.2 Les modifications pourront concerner :

- Le coût du transport : lié à celui du carburant et aux redevances et taxes afférentes aux transports (telles que taxes d'atterrissage, de survol, de sécurité d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports) ;
- Les droits d'entrée dans les sites ;
- Les variations du cours des devises. La part tarifaire en devise peut représenter, selon les destinations, 30 à 80 % du prix total du voyage.

Pour toute hausse supérieure à 8%, le Client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix s'offre à lui d'accepter ou de refuser. Si le Client souhaite résilier son contrat, il devra en avertir LFDC par lettre recommandée avec AR au plus tard 10 jours après avoir été lui-même informé de la modification du prix. Passé ce délai, LFDC considérera que le Client accepte la modification du prix.

## ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

7.1 Conformément à l'article L211 -14 I du code du Tourisme, le Client peut annuler son contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous. Toute demande d'annulation ou de modification devra être adressée à LFDC par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après :

### 7.1.1 Longs courriers

Annulation totale du groupe :

- Jusque 120 jours avant le départ : acompte non remboursable
- Entre 119 et 80 jours avant le départ : 45 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 79 et 60 jours avant le départ : 60 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 29 jours et le jour de départ : 100 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe

#### Annulation partielle du groupe :

- Jusque 120 jours avant le départ : 120 € de frais de dossier
- Entre 119 et 80 jours avant le départ : 45 % de frais d'annulation par personne
- Entre 79 et 60 jours avant le départ : 60 % de frais d'annulation par personne
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation par personne
- Entre 29 et le jour de départ : 100 % de frais d'annulation par personne

#### 7.1.2 Moyens courriers

##### Annulation totale du groupe :

- Jusque 90 jours avant le départ : acompte non remboursable
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 45 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 29 jours et le jour de départ : 100 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe

##### Annulation partielle du groupe :

- Jusque 90 jours avant le départ : 90 € de frais de dossier
- Entre 89 et 60 jours avant le départ : 45 % de frais d'annulation par personne
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation par personne
- Entre 29 jours et le jour de départ : 100 % de frais d'annulation par personne

#### 7.2 Produits spécifiques

##### 7.2.1 Les produits LAPONIE – uniquement sur vols affrétés – sont soumis à des conditions d'annulation particulières.

##### Annulation totale du groupe :

- Jusque 60 jours avant le départ : 25% de frais sur l'ensemble du groupe
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 45 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 75 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe
- Entre 14 jours et le jour de départ : 100 % de frais d'annulation sur l'ensemble du groupe

##### Annulation partielle du groupe :

- Jusque 60 jours avant le départ : 250 € de frais par personne
- Entre 59 et 30 jours avant le départ : 45 % de frais par personne
- Entre 29 et 15 jours avant le départ : 75 % de frais par personne
- Entre 14 jours et le jour de départ : 100 % de frais par personne

##### 7.2.2 Le demandes d'affrètement total par le Client : conditions spécifiques établies au cas par cas.

#### 7.3 Changement de noms

Plus de 31 jours avant le départ : aucun frais. Entre 30 jours et le jour du départ : tout changement de nom sera considéré comme une annulation suivie d'une réinscription et soumis aux conditions d'annulation du présent contrat.

#### 7.4 Généralités

- Toute annulation ou changement de nom d'un participant au Voyage de Groupe doit faire l'objet d'une notification écrite qui doit parvenir à LFDC du lundi au vendredi, entre 9h00 et 18h00. Toute annulation ou changement de nom reçus après 18h00 seront pris en compte à la date du lendemain, ou du lundi suivant si la réception intervient après le vendredi 18h00. Aucun changement ne sera pris en compte les jours fériés.
- LFDC décline toute responsabilité sur les conséquences d'erreurs sur les noms des participants transmis par le Client.
- Lorsque le participant au Voyage de Groupe ne se présente pas à l'enregistrement à l'heure et au lieu mentionné dans son carnet de voyage/convocation ou si le participant se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage n'est pas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus sont dus à LFDC, sous réserve de l'article 15.10.
- L'interruption du voyage par le participant, sa renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait (ou en supplément du prix du forfait), ne donne lieu à aucun remboursement.
- L'annulation par le Client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le Voyage de Groupe entraîne les frais visés au présent article 7 ; un réajustement tarifaire (ex: application du tarif « chambre individuelle » au lieu du tarif « chambre double », application du tarif de la base de participants inférieure).

#### ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE LFDC AVANT DEPART

##### 8.1 Modification du fait de LFDC avant le départ.

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à LFDC au sens de l'article L. 211-13 du code du tourisme, contraint LFDC à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, ce dernier sera averti par LFDC, sur un support durable, le plus rapidement possible. Il lui sera proposé soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le Client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le Client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Sauf indication contraire, le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la date de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

##### 8.2 Annulation par LFDC avant le départ.

LFDC peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenue à une indemnisation supplémentaire, dans les cas suivants :

Lorsqu'un nombre minimal de participants est requis pour la réalisation d'un Voyage de Groupe et que ce nombre n'est pas atteint, sous réserve que LFDC en informe le Client au moins :

- 20 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant la date de départ dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;

Si le nombre minimum n'est pas atteint, il sera, le cas échéant, proposé au Client la possibilité de maintenir son voyage en supportant un supplément ou de décaler son voyage à une date ultérieure. Le voyage pourra également être annulé dans les conditions ci-dessus.

Si LFDC est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si LFDC décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage de substitution, LFDC remboursera le Client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Le cas échéant, LFDC procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

#### ARTICLE 9 : DURÉE DU VOYAGE

**9.1** La durée du voyage est calculée en nuitées (nombre de nuits). Elle prend en compte le temps consacré au transport (transferts inclus) et la durée du programme sur place, depuis l'heure de convocation à l'aéroport le jour du départ jusqu'à l'heure d'arrivée le jour du retour. Il est donc possible que la première et/ou la dernière nuit ou que la première et/ou la dernière journée soit(en)t intégralement consacrée(s) au transport.

**9.2** Le client est informé qu'il pourra être privé de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, ou que son séjour pourra se trouver prolongé, en raison des aléas climatiques, de tout cas fortuit, d'impératifs de sécurité notamment en période de trafic intense où les rotations sont plus fréquentes et peuvent, entraîner certains retards.

**9.3** Il est vivement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement la veille du départ en voyage ainsi que le lendemain du jour de retour.

Le client est informé que des changements d'aéroports à l'aller et au retour peuvent se produire, notamment à Paris (entre Orly et Roissy).

## ARTICLE 10 : CONVOCATION

**10.1** Les informations et instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) seront précisées en temps utiles avant le début du voyage par une convocation entre 30 et 20 jours du départ, à réception du solde (sauf exceptions).

**10.2** Il est demandé au Client de se conformer aux horaires mentionnés sur la convocation et de prendre en compte le temps d'attente dû aux formalités de douanes et de police. Toute présentation ultérieure à l'heure limite d'enregistrement (H.L.E.) entraînera l'annulation du dossier et l'application des frais d'annulation correspondants.

## ARTICLE 11 : FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les formalités administratives figurant dans les propositions de Voyage de Groupe s'adressent uniquement aux ressortissants français. Pour les autres ressortissants, LFDC attire l'attention du client sur la nécessité de se renseigner, avant de procéder à la réservation, sur les formalités à accomplir en contactant l'ambassade ou le consulat concerné. Des informations générales sont disponibles sur les sites [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), [www.rapidevisa.fr](http://www.rapidevisa.fr) et [www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr).

LFDC et/ou l'agence de voyage fournissent les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation administrative, politique ou sanitaire dans certains pays, les informations communiquées peuvent ne pas être à jour. Les informations disponibles les plus récentes seront alors communiquées au Client.

**Généralités** : les formalités seront communiquées en temps et en heure par LFDC au Client, et figureront dans les informations communiquées aux participants par le Client. Il appartient au participant de s'assurer qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, qui lui ont été indiquées pour la réalisation du voyage et de s'assurer que les noms et prénoms qui figurent sur ses documents de voyage correspondent exactement à ceux figurant sur sa pièce d'identité, passeport, visas, etc.

**Attention** : la prolongation de la validité de la CNI, désormais d'une durée de 15 ans au lieu de 10, peut impliquer de voyager avec une CNI dont la date de validité est facialement expirée. Celle-ci peut être refusée par certains pays étrangers. Aussi, afin d'éviter tout risque de blocage ou de refus d'embarquement, LFDC recommande dans ce cas de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

**Apis** : les informations passeports sont OBLIGATOIRES sur toutes nos destinations, pour les émissions des billets d'avion (internationaux ou domestiques), les trains locaux, etc. Ils renseignent les infos suivantes : titre, masculin/féminin, noms, prénoms, date de naissance, nationalité, n° de passeport, pays et date de délivrance du passeport, date d'expiration. Ils doivent être complétés impérativement à plus de 60 jours avant le départ (sauf exception). LFDC ne pourra garantir l'ensemble des prestations et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de réception tardive des informations APIS.

**Visas** : il est précisé que le délai de délivrance d'un visa et la décision relative à la délivrance ou non d'un visa incombent aux autorités des pays de destination, seules compétentes en la matière. A ce titre, LFDC informe les clients que la durée approximative d'obtention des visas est en moyenne de 15 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 28 jours environ, en fonction des destinations (Ex : Russie) et de la période à laquelle s'effectue la demande de visa (haute ou basse saison).

**Mineurs** : les informations seront communiquées au Client en temps et en heure. Tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité. Un mineur, quelle que soit sa nationalité, résidant en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut pas quitter la France sans autorisation. L'autorisation de sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646\*01, à remplir et signer. Il est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F1359>.

L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants :

- La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport
- Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale
- La photocopie du titre d'identité du parent (ou représentant parental) signataire du formulaire.

Attention, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

**Important** : un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement sauf cas prévu à l'article 15.10. Il en va de même pour les escales, les transits...

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) restent à la charge du Client et ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la signature du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le participant, LFDC pourra subordonner le départ du participant à la signature d'un document aux termes duquel le Client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés au voyage des participants. LFDC peut aussi être amenée à annuler le voyage.

## ARTICLE 12 : INFORMATION PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Conformément au Règlement CE n°1107/2006 du 5 juillet 2006, un participant présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer le Client et de fait LFDC à l'inscription au Voyage de Groupe. LFDC ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au participant la participation au voyage dès lors que son handicap est susceptible d'affecter le déroulement du voyage. A noter également que Les normes locales mises en place en faveur des personnes à mobilité réduite sont très disparates selon les destinations, et la nature du handicap. LFDC recommande vivement un accompagnement systématique des personnes à mobilité réduite si la handicap le nécessite.

## ARTICLE 13 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages (sauf cas exceptionnel, ex. la Russie).

## ARTICLE 14 : RESPONSABILITÉ

LFDC et l'agence de voyage sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat conformément à l'article L211-16 du code du Tourisme et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L211-17-1 du code du Tourisme.

En aucun cas, LFDC ne pourra être tenue pour responsable des dommages imputables soit au participant, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de LFDC ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

LFDC ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le participant et non prévues au descriptif, ni des pré/post acheminements pris à l'initiative du participant.

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en cas de dommage, plainte ou réclamation de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans leurs conditions de transport et conformément aux dispositions des conventions internationales en vigueur (Convention de Varsovie de 1929, Convention de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires (notamment le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004). La responsabilité de LFDC ne saurait être supérieure à celle du transporteur aérien telle que résultant de l'application des règles ci-dessus.

Dans les autres cas et à l'exception des préjudices corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence, les dommages et intérêts versés par LFDC ne pourront excéder trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Il est de la responsabilité du participant de respecter toutes les règles et consignes de sécurité. Le participant se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe. Il appartient au participant de respecter le règlement intérieur des hôtels dans lesquels il séjourne et de ne pas faire preuve d'incivilité durant son voyage. A défaut l'hôtelier et/ou LFDC seront autorisés à interrompre le séjour du client du fait de son comportement fautif. Dans un tel cas, le participant n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à son interruption de son séjour et/ou à tout dommage causé de sa part.

#### ARTICLE 15 : TRANSPORT AERIEN

**15.1 Identité du transporteur aérien :** pour ses voyages, LFDC confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières ou vols affrétés (selon les destinations et produits). LFDC a recouru aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du Client dans les conditions des textes applicables précités.

La responsabilité des compagnies aériennes, de leurs représentants et agents est limitée exclusivement, en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute autre nature, au transport aérien des passagers et des bagages.

Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté ou contrainte technique d'acheminer sa clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable. Selon les dispositions des conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de Montréal du 28 mai 1999, ainsi que du Règlement européen 2-1/2004 du 11 Février 2004, la compagnie est responsable des préjudices causés par les retards. Les passagers concernés peuvent se retourner directement contre la compagnie en vue d'un éventuel dédommagement.

Tous nos accords aériens avec les compagnies sont établis sur la base de tarifs groupes, applicables jusqu'à la date de rétrocession ou dans la limite d'un stock disponible.

**15.2 Conditions de transport :** d'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le site de la compagnie), sous réserve des présentes conditions particulières qui prévalent sur certains points (tel que la franchise du bagage autorisé en soute) et sauf autres mentions contraires dérogatoires.

**15.3 Bagages.** Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux, et selon les compagnies et/ou les types de vols. LFDC renseignera le Client à ce sujet. A défaut d'indication contraire, un bagage en soute est inclus sur les vols affrétés et vols réguliers proposés par LFDC. Il est précisé à cet égard que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge exclusive du participant. Les règles restrictives en matière de bagages (produits interdits, taille/poids des bagages cabines le cas échéant..) sont disponibles sur les sites des compagnies aériennes concernées ; ces dernières sont seules décisionnaires en la matière. Toutes les mesures de sûreté peuvent être consultées sur le site internet du Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, rubrique « Transports », « Mesures de Sûreté ». En cas de perte ou de détérioration des bagages durant le transport aérien, il appartient au participant de faire une déclaration à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne.

**15.4 Horaires / Lieu des escales et correspondances :** lorsqu'ils sont connus au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au Client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier. Ils seront confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De même, lorsqu'ils sont connus au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au Client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L211-10 du code du Tourisme, il sera remis au Client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

**15.5 Modifications/annulation :** pour certains voyages, les dates et/ou horaires de départ et/ou de retour sont susceptibles d'être modifiés si les conditions de la compagnie aérienne l'exigent. De même, le nom de l'aéroport (lorsque la ville desservie en comporte plusieurs) ou la compagnie aérienne sont mentionnés à titre indicatif ; ils peuvent donc être modifiés (dans les conditions prévues par la loi). Le Client en sera avisé dans les meilleurs délais. Il est fortement recommandé au participant de communiquer à LFDC un numéro de téléphone portable ; il est en effet indispensable, en particulier en cas de modification de dernière minute, que LFDC puisse être en mesure d'informer le participant rapidement.

**15.6 Vols spéciaux, vols affrétés, vols réguliers :** toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne peut, en aucun cas, être remboursée. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol. Les retours sur les vols affrétés ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Pour les vols réguliers, en cas de réémission du billet effectuée à la demande du Client, des frais de réémission pourront être facturés au Client.

**15.7 Bébés :** les enfants de moins de deux (2) ans ne disposent pas de siège dans l'avion (sauf demande expresse et paiement du prix correspondant). Si l'enfant est âgé de moins de deux (2) ans lors du départ, mais deux (2) ans au moment du retour, les compagnies aériennes peuvent facturer le prix d'un billet aller-retour. Lorsque l'enfant est âgé de moins de douze (12) ans lors du départ, mais de douze (12) ans au moment du retour, le tarif adulte est facturé. Dans tous les cas, les frais seront facturés au client.

**15.8 Remboursement des taxes :** le participant qui a annulé avant départ ou qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires en envoyant un courrier à LFDC – Service clients. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers). Le montant des taxes remboursées correspond à celui remboursé par la compagnie.

**15.9 Femmes enceintes :** les compagnies aériennes peuvent exiger des femmes enceintes, avant l'embarquement, un certificat médical mentionnant notamment le terme de leur grossesse. Dans tous les cas, les compagnies aériennes peuvent refuser le transport des femmes enceintes.

**15.10 Passagers mineurs :** les parents d'enfants mineurs sont tenus de se renseigner sur les formalités particulières à accomplir. Les compagnies aériennes peuvent refuser le transport de mineurs non accompagnés ou subordonner leur transport à la réservation d'un billet avec une tarification particulière correspondant à leur prise en charge par les compagnies aériennes. Les participants sont invités à se renseigner auprès des compagnies aériennes.

**15.11 Emission de CO2 :** Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction Générale de l'Aviation Civile, accessible à l'adresse suivante : <http://eco-calculateur.aviation-civile.gouv.fr/>.

#### ARTICLE 16 : CESSION DU CONTRAT DE VOYAGE

Lorsqu'il porte sur un circuit, le Client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques..), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le Client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance. Le cédant est tenu d'informer LFDC de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception avant la date de début du voyage. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas des frais administratifs de cession de 100 € par inscrit sur le Voyage de Groupe, dus à LFDC ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par LFDC en raison de cette cession. En particulier, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront appliqués au Client, notamment dans le cas où le forfait cédé comporte un/des transport(s) sur un vol régulier ou low-cost et/ou si le(s) billet(s) a (ont) été émis. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial.

En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

#### ARTICLE 17 : URGENGE & APRÈS-VENTE

**17.1. URGENGE :** LFDC met à la disposition des participants un numéro d'urgence et une adresse de courrier électronique destinés à recueillir leurs requêtes en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place : 06 03 19 57 86 – [urgence@lafraancisedescircuits.com](mailto:urgence@lafraancisedescircuits.com).

**17.2.** Le participant est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances. A ce titre, LFDC recommande aux participants de signaler et de faire constater sur place par écrit auprès du représentant de LFDC toute défaillance dans l'exécution du contrat. Le participant a également la possibilité d'informer LFDC notamment par le biais du numéro ou courrier électronique susvisés, ou l'agence de voyage par l'intermédiaire duquel le voyage a été acheté. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts (ou réduction de prix) si le signalement, sans retard, avait pu éviter ou diminuer le dommage du participant.

**17.3.** Sans préjudice de l'article 17.2, toute réclamation devra être transmise, accompagnée des pièces justificatives, dans un délai maximum de trente (30) jours après la date de retour. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation subjective ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières. LFDC s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestations de services, ce délai pourra être allongé.

**17.4.** Après avoir saisi le service clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Le cas échéant, le client peut également saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>).

#### **ARTICLE 18 : DONNEES PERSONNELLES**

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés, et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les participants sont nécessaires au traitement de leurs demandes et sont destinées à LFDC et aux sociétés du Groupe SAS Prémium Travel, pour la gestion de leurs prestations. Afin de permettre l'exécution de la commande du Client, ces informations seront communiquées aux partenaires de LFDC, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), qui peuvent être situés hors de l'Union Européenne. D'une manière générale, les participants disposent d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression relatif à l'ensemble des données les concernant à LFDC - Service Marketing. La politique de LFDC en matière de données personnelles (« Politique de Confidentialité ») conforme au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (Règlement n°2016/679), est disponible à l'adresse <http://www.lafrancaisedescircuits.biz/menuDyn.do?idMenu=236idMicro>. LFDC informe également les participants de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).

#### **ARTICLE 19 : VALEURS, VOLS ET PERTES**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...), mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. LFDC n'est pas responsable des vols commis dans les hôtels. Il est recommandé aux participants de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le participant est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils photographiques et numériques [...]. Le participant peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

#### **ARTICLE 20 : TOURISME RESPONSABLE**

LFDC s'est engagé en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, de l'économie locale, des pays visités, ainsi qu'à travers la lutte contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le tourisme. LFDC encourage chacun de ses participants à adopter un comportement responsable et solidaire lors de ses voyages.

#### **ARTICLE 21 : BON A SAVOIR**

**21.1 Classification des hôtels :** la classification des hôtels qui est mentionnée en étoiles ou en catégorie hôtelière correspond à une classification en normes locales ; elle est effectuée par les ministères de tourisme locaux, selon des normes parfois très différentes ou inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, le confort peut varier d'un hôtel à l'autre.

**21.2 Types de chambres :** La chambre « double » est souvent composée de deux lits jumeaux et parfois d'un grand lit. La chambre « individuelle » est souvent moins bien située et plus petite qu'une chambre double et peut parfois être une chambre double occupée par 1 personne. La chambre « triple » est souvent une chambre double avec adjonction d'un lit supplémentaire ou d'appoint (confort sommaire). Ceci permettant de ne pas payer de supplément chambre individuelle, présente toutefois des inconvénients d'utilisation tels qu'espace réduit ou lit pliant. La chambre « quadruple » est souvent composée d'une seule chambre dont la capacité maximum est de 4 personnes (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). En Amérique du Nord, les chambres triples et quadruples sont équipées de deux (2) lits doubles. La chambre « familiale » est composée d'une ou deux pièces (selon les établissements) et d'une salle de bains ou douche commune (avec adjonction de lits supplémentaires, d'appoint ou superposés). Les chambres « communicantes » sont disponibles dans certains établissements (parfois avec supplément) en nombre limité et sous réserve de disponibilité, dont l'attribution est faite en priorité et sur demande aux familles avec enfants.

**21.3 Repas :** La demi-pension signifie petit déjeuner et déjeuner ou petit déjeuner et dîner. La pension complète signifie : petit déjeuner, déjeuner et dîner. Elle ne comprend pas les boissons, sauf indication contraire. La formule « tout inclus » signifie en général petit déjeuner, déjeuner, dîner, snacks et boissons locales (ou toute autre définition selon le descriptif de l'hôtelier). Attention, cette formule ne signifie pas pour autant que tout est gratuit, seul le descriptif fait foi. Toutes les prestations (boissons etc.) qui ne sont pas précisées ne sont pas incluses dans la formule réservée. Par ailleurs, les boissons incluses dans la formule sont uniquement des boissons locales. Toutes les boissons importées sont payantes, sauf mention contraire. L'eau en bouteille n'est pas garantie même dans la formule tout inclus ; elle peut être proposée en fontaine ou au verre. Enfin, les jus de fruits pressés ainsi que le café type « expresso » sont généralement en supplément.

**21.6 Circuits – guides & autocars :** L'itinéraire des circuits est donné à titre indicatif. Les étapes des circuits peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction des impératifs locaux. Les noms des hôtels sont donnés à titre indicatif et peuvent être remplacés par d'autres hébergements de catégorie similaire. La présence d'un guide ou d'un transfériste (le cas échéant) n'est assurée qu'à compter de l'arrivée dans le pays de destination. Il se peut qu'à certaines étapes et sur certains sites, un guide officiel local remplace votre guide habituel, ce dernier n'ayant pas le droit d'exercer sur le site en question (selon la législation du pays visité). Les autocars utilisés à destination n'ont pas les mêmes standards de qualité qu'en France, ils ne sont pas toujours équipés d'un système de climatisation et ne possèdent pas tous de sanitaires. Certains n'ont qu'une seule porte à l'avant.

**21.7 Transferts :** Le type de transfert inclus dans le prix est mentionné le cas échéant dans le descriptif produit. Il existe divers types de transferts (collectif : desserte de plusieurs établissements ; exclusif : desserte d'un seul établissement ; privé : associé à un seul dossier ; navettes locales publiques). Les chauffeurs et/ou transféristes peuvent ne pas parler français ; les transferts peuvent s'effectuer sans assistance. Dans le cas de la vente d'un forfait sans transport, ou de vols d'arrivée et/ou de retour anticipés, différés ou supplémentaires par rapport au programme de base, les transferts et/ou assistance (entre l'hôtel et l'aéroport notamment) ne seront pas assurés et demeurent, en conséquence, à la charge du participant.

**21.8 Animaux :** Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les Voyages de Groupe proposés par LFDC.

**21.9 Règlement intérieur des hôtels :** En s'inscrivant à un Voyage de Groupe proposé par LFDC, les participants s'engagent à respecter le règlement intérieur des hôtels ou établissements dans lesquels ils séjournent (notamment les règles et consignes de sécurité), et à ne pas faire preuve d'incivilité.

#### **ARTICLE 22 : LOI APPLICABLE**

Le contrat de voyage conclu entre le client et LFDC est soumis au droit français.

**LA FRANCAISE DES CIRCUITS** (Groupe SAS Prémium Travel)

S.A. au capital social de 525 000 € - RCS Paris B 384 623 351

IM 075110225 - Garantie financière APST - RCP HISCOX HA RCP 0278500

#### FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT

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. LFDC et le Client sont responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. LFDC dispose d'une protection afin de rembourser les paiements du Client et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement des participants au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les participants recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. LFDC ainsi que le Client sont responsables de la bonne exécution de tous les services compris dans le contrat groupe. Les participants reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre LFDC ou le Client. Les participants 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, les prix des carburants) 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 Client peut résoudre le contrat. Les participants peuvent résoudre leur 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, LFDC annule celui-ci, le Client peut obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Le Client peut 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 participants 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 participants, sans supplément de prix. Les participants 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 participants 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. LFDC ou le Client doit apporter une aide si le participant est en difficulté. Si LFDC ou le Client devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si LFDC ou le Client devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. LFDC a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST. Les participants peuvent prendre contact avec cet organisme (15 avenue Carnot 75017 Paris ; info@apst.travel; 01 44 09 25 35), si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LFDC.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr>

Les conditions particulières de ventes sont établies au 31/07/19. Ces dernières font l'objet d'une actualisation régulière.

Les conditions particulières de ventes en vigueur au moment de la réservation du groupe sont celles publiées sur notre site Internet ([www.lafrancaisedescircuits.biz](http://www.lafrancaisedescircuits.biz)) à la date de ladite réservation.

CGV au 31 juillet 2019.

LFDC : La Française des Circuits

Le Client : l'agence de voyage

Le participant : le voyageur