

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SAS VPI

Conformément à l'article R. 211-14 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-5 à R. 211-13 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables exclusivement à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du Tourisme.

Article R. 211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-6

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 13° 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 ;
- 14° 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. Conformément à l'article R. 211-14 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R.211-5 à R. 211-13 du même code, sont reproduites ci-après. Elles sont applicables exclusivement à l'organisation de la vente de voyages, séjours et forfaits touristiques au sens des articles L. 211-1 et L. 211-2 du Code du Tourisme.

Article R. 211-7

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-8

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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Le nombre de repas fournis ;
- 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. 211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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, par écrit, 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 14° de l'article R. 211-6.

Article R. 211-9

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 à une autorisation préalable du vendeur.

Article R. 211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R. 211-11

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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R 211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 R 211-13

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 14° de l'article R. 211-6.

1 - OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Ces conditions générales régissent les ventes, faites par VPI, de voyages ou de séjours au sens du Code du Tourisme et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de vols secs et d'autres prestations touristiques isolées. L'achat des voyages et séjours VPI, de toutes prestations et vols secs entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et VPI, les dispositions du contrat prévaudront.

2 - PRIX

Tous nos prix sont exprimés en Euros qui est la monnaie de référence de nos brochures, de nos fiches-produits et de notre site Internet. Nos prix sont établis sur la base des tarifs et des taux de change en vigueur au moment de la rédaction de nos documents de vente et sont susceptibles d'être révisés après la parution de ceux-ci et ce jusqu'au moment de la conclusion du contrat afin de tenir compte notamment du nombre de participants, des conditions économiques... Nos prix seront confirmés au moment de votre inscription. Ils sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ, jusqu'au jour de retour. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par VPI mentionnent une TVA à 0%. Nos prix comprennent : l'ensemble de la prestation détaillée pour chaque produit, les taxes d'aéroport et les taxes de séjour. De manière générale et sauf mention expresse, les prix ne comprennent pas : les excédents de bagages, les frais de vaccination, de visa, les assurances, les taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription, toutes les dépenses d'ordre personnel, les dépenses relatives à l'utilisation d'Internet à l'hôtel, les différentes assurances et garanties (cf. art. 17 Assurance Voyage).

3 – REVISION DES PRIX

Le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations relatives au voyage qu'il a choisi, grâce à nos devis ou fiches-produits, qui lui ont été fournis préalablement à la remise de la facture. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant toute une série de prestations dont les prix ne peuvent être détaillés. Les prix indiqués dans une brochure, une fiche-produit ou sur le site Internet ont été établis sur les informations connues au moment de l'impression des documents et de la mise à jour du site et sont susceptibles de révision. La présente clause est rédigée conformément à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992, qui prévoit que les prix au contrat ne sont pas révisables sauf si celui-ci prévoit expressément la possibilité d'une révision.

Les prix indiqués dans nos brochures, nos fiches-produits ou sur notre site Internet ont été établis en fonction :

- du coût du transport, lié notamment au coût du carburant, des assurances aériennes et du montant des taxes et des redevances afférentes aux prestations offertes telles que les diverses taxes d'aéroport
- du taux de change des différentes devises applicables à certains séjours. Nous nous réservons la possibilité de modifier les prix indiqués dans nos brochures, nos fiches-produits et sur notre site Internet en cas de variation de plus de 3% de ces éléments par rapport aux tarifs pratiqués par les fournisseurs au moment de l'impression des brochures et des fiches-produits et de la mise à jour du site Internet. En cas de modification tarifaire, le client sera averti par écrit (email ou courrier) et aura la faculté, soit d'accepter la nouvelle proposition, soit de ne pas confirmer son voyage. Pour les clients déjà inscrits à un voyage aucune modification des prix n'interviendra 31 jours avant le départ.

4 – ACOMPTE ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire du contrat de voyage, VPI reçoit du client au moment de la réservation, une somme équivalente à 50% du prix du voyage. Sauf conditions particulières, à défaut de paiement dans les délais prévus, VPI se réserve la faculté de considérer que le client a annulé son voyage et de conserver l'acompte ; le client ne pourra alors pas se prévaloir de l'annulation. Le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué 31 jours avant la date de départ. Pour les inscriptions intervenant moins d'un mois avant la date de départ, l'intégralité du montant du voyage doit être réglée avant la date de départ. Pour les inscriptions faites à moins de 14 jours du départ, les frais postaux éventuels (expédition express ou Chronopost) seront à la charge du client. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport. VPI se réserve le droit de sanctionner d'éventuels retards de paiement à hauteur de 4 fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Au 9 19 décembre 2013, ce taux était de 0.04%. VPI refuse les modes de paiement suivants : chèques étrangers, cartes American Express et billets à ordre.

5 – MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT

En application des dispositions de l'article L.121-20-4 du Code de la consommation, aucune des prestations proposées par VPI n'est soumise au droit de rétractation prévu à l'article L.121-20 et suivant du Code de la consommation en matière de vente à distance. En conséquence, toute annulation ou modification émanant du client entraîne la perception des frais suivants :

Avant le départ - VPI se réserve le droit de ne pas traiter les demandes de modification dans la prestation à moins de 31 jours avant le départ. Le client doit s'acquitter de la totalité de la somme correspondante au(x) changement(s) éventuels dans un délai de 3 jours après acceptation de la proposition formulée par VPI.

Sur place - Si le client souhaite disposer d'autres prestations sur place que celles stipulées dans la proposition annexée au contrat, ou bien s'il décide de prolonger son séjour, il doit : soit s'acquitter auprès de VPI du montant total des nouvelles prestations immédiatement après l'acceptation des propositions formulées par VPI ; soit assumer directement sur place le coût auprès du prestataire (restaurant, compagnie aérienne, hôtel...).

Frais de modification sur l'ensemble de nos prestations / personne selon le barème suivant :

- Plus de 30 jours avant le départ : 30 € + cout éventuel des prestations rajoutées ou modifiées
- De J-31 à J-15 : 10% du montant des prestations rajoutées + cout éventuel des prestations rajoutées ou modifiées
- De J-15 au jour du départ : 15% du montant des prestations rajoutées + montant éventuel des prestations rajoutées ou modifiées
- Pendant le séjour : 20% du montant des prestations rajoutées + cout éventuel des prestations rajoutées ou modifiées

Pour les séjours dont le transport est effectué sur des vols réguliers, il convient de se référer aux conditions de la compagnie elle-même, les frais de modification et d'annulation éventuels variant selon les compagnies aériennes et la classe choisie. (Economique, Business, Première)

Pour les séjours dont le transport est effectué sur vols « low-cost », aucune modification (même un changement de nom) n'est possible. Toute modification entraîne donc l'achat d'un

nouveau titre de transport.

Pour les séjours dont le transport est effectué par voie ferroviaire, en France comme à l'étranger, la modification est possible avec frais dans certains cas seulement. Le client peut être contraint de racheter un nouveau titre de transport. Ces frais s'entendent par personne, les modifications sont soumises à disponibilité sur les vols, les trains et dans les hôtels concernés. Si le prix du séjour ayant subi des modifications est supérieur au prix initial, le supplément sera facturé en plus des frais de modification ci-dessus.

5 BIS – MODIFICATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

VPI, qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre le client et le transporteur, ne maîtrise pas les horaires de transport. En cas de modification des horaires ou de retard des moyens de transport pour une cause indépendante de notre volonté, sa responsabilité de pourra pas être engagée. Les détails des vols sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent donc être soumis à modification même après confirmation. Il est donc très fortement recommandé au client de ne prévoir aucun engagement dans les 24h précédant ou suivant la date des vols. Un changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans les classes de réservation supérieures à la classe « économique ». Dans ce cas VPI ne devra rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée.

6 – CESSIION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer VPI de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 10 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse 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. Les frais de cession sont de 30€, frais éventuels liés à la billetterie non compris. Des frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués ci-dessus si VPI peut justifier que les frais supplémentaires qu'elle supporte sont supérieurs à ceux indiqués ci-dessus. Pour les séjours dont le transport est organisé sur vols réguliers, vols « low-cost » ou via transport ferroviaire, la règle applicable est celle mentionnée à l'article 5 « Modifications du fait du client » ci-dessus. Par ailleurs, la responsabilité de VPI ne pourra être engagée en cas de non-disponibilité du billet échangé. Le client ne peut cependant céder ni ses contrats d'assurance, ni ses contrats d'assistance.

7 – FRAIS D'ANNULATION

7-1 Frais d'annulation « groupe » (minimum 20 personnes) :

Sauf disposition contraire du contrat de voyage, l'annulation émanant du client entraîne le versement de frais variables par personne selon le barème suivant :

- Plus de 31 jours avant le départ : Pénalité du montant de l'acompte versé
- De J-8 à J-31 : 75% du montant total du voyage
- Moins de 8 jours avant le départ : 100% du montant total du voyage.

Pour les séjours dont le transport est effectué sur vols réguliers soumis à conditions particulières (cf. conditions de la compagnie elle-même), les frais applicables sont de 100% à partir de la date d'émission du billet.

Pour les séjours dont le transport est effectué sur vols « low-cost », les frais applicables sont de 100% dès que la réservation est confirmée.

Pour les séjours dont le transport est effectué par voie ferroviaire, les frais applicables sont de 100% dès que la réservation est confirmée.

7-2 Frais d'annulation « individuel » :

L'annulation individuelle des participants quelle que soit la date entraîne le paiement intégral du prix total du séjour.

8 – ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou naturels récurrents (mousson, cyclone ...), ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs.

9 – RESPONSABILITES

VPI agissant en qualité d'organisateur de voyages, est conduit à choisir différents prestataires de service (transporteurs, hôteliers...) pour l'exécution de ses programmes. En ce qui concerne les transports, certains retards causés par des problèmes d'ordre technique, social ou de sécurité peuvent survenir. Ces éventuels retards ne peuvent donner lieu à aucune indemnisation financière, même en cas de manque à gagner professionnel, de perte d'emploi, de retenue sur salaire ou frais supplémentaires de quelque nature que ce soit. Nous ne pouvons en outre être tenus responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport ou de gare (à l'aller comme au retour) provoqués par des événements extérieurs, tels que grèves, incidents techniques, surcharges aériennes, intempéries. Les frais éventuels (taxi, parking, billet de train, pré et post-acheminement aérien...) resteront à la charge du passager. Nous pouvons être amenés lorsque les circonstances nous y contraignent (problèmes majeurs dans un hôtel, grève d'un transporteur...), à substituer un moyen de transport à un autre ou un hôtel à un autre sans que ces modifications exceptionnelles donnent lieu à une quelconque indemnité. Les clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) doivent se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements. 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. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques ; le client doit être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

En cas de survenance d'un événement politique ou sanitaire (préalablement ou postérieurement à la conclusion du contrat) pouvant présenter des contraintes ou dangers pour le client, VPI pourra subordonner le départ du client à la signature d'un document aux termes duquel le client reconnaîtra avoir pris connaissance des risques associés à son séjour.

Attention, les diverses formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (passeports, visa, vaccinations...) sont à la charge et sous la seule responsabilité du client. Ces formalités peuvent être communiquées par nos services uniquement aux personnes de nationalité française résidant sur le territoire national et à titre indicatif.

Le voyageur doit s'informer auprès des autorités administratives compétentes des formalités spécifiques applicables (formalités de police, de douane et de santé pour le voyage). Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date du retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants. 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. Il en va de même pour les escales, les transits...

Tout voyage interrompu ou toute prestation non consommée du fait du client, pour quelque

cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ou indemnisation (sauf accord écrit préalable de VPI).

Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas au départ du voyage.

Dans certains pays, les vols sont assez fréquents. Il appartient donc au client d'être vigilant. En cas de vol, il appartient au client de procéder à une déclaration de vol sur place auprès des autorités locales compétentes et d'en informer le responsable de l'hôtel si besoin. Il appartient au client 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 sera autorisé à interrompre le séjour du client du fait de son comportement. Dans un tel cas, le client n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais en résultant. En outre, VPI se réserve expressément le droit de recouvrer auprès de ce client l'ensemble des indemnités ou remboursements demandés par l'hôtelier ou d'autres clients qui auraient pâti du comportement du client.

10 - TRANSPORTS

Responsabilité des transporteurs : 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 les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. VPI ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers.

Conditions spéciales vols spéciaux et charters : toute place abandonnée à l'aller ou au retour ne peut en aucun cas être remboursée et le report sur un autre vol ou sur un vol régulier implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charters ne sont pas modifiables. En cas de no-show à l'aller, la place retour est automatiquement annulée. Nous nous réservons le droit de substituer in extremis, suite à des problèmes de remplissage, de sécurité, de météorologie et autres cas de force majeure, un pré-acheminement charter par vol régulier ou train, ou le contraire, à destination du même pays et aux mêmes dates, sans que cela soit considéré comme une rupture de contrat entraînant dédommagement. VPI n'ayant pas la maîtrise du choix des horaires, nous ne saurions être tenus pour responsables en cas de départ tardif et / ou de retour matinal le dernier jour. En particulier en cas de départ tard en soirée, la date effective de départ peut être celle du lendemain. Les compagnies aériennes utilisées par VPI ont toutes reçu les autorisations requises par les autorités compétentes de la Direction Générale de l'Aviation Civile Française. Compte-tenu de ce qui précède, le cas où un ou plusieurs passagers refuser(aient) d'embarquer sur un vol, il(s) serait(ent) considéré(s) comme no show et ne pourrai(ent) prétendre à aucune solution de substitution, ni à aucun remboursement. Attention : pour certains voyages, les dates de départ et de retour sont susceptibles d'être modifiées si les conditions de transport l'exigent. Vous en seriez aussitôt avisés.

Les vols peuvent être directs ou comporter des changements d'appareil lors des escales même si ceux-ci ne sont pas prévus dans les plans de vol initiaux.

Aéroports : un changement d'aéroport peut se produire à Paris (entre Orly et Roissy). Nous ne pourrions être tenus pour responsables des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes de notre volonté. En cas de vol ou de perte de billet vol régulier, le client sera obligé d'acheter à ses frais un nouveau billet. La demande de remboursement sera transmise à la compagnie aérienne au retour sur présentation des originaux des justificatifs. Billets électroniques : un document récapitulatif votre commande et le détail de vos vols vous sera remis en cas d'achat d'un billet électronique. La perte de ses informations devra nous être signalée au plus vite afin que nous puissions vous faire parvenir à nouveau les documents nécessaires.

VPI ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans lesquelles le voyage s'est déroulé, tel qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenus au cours du voyage. La responsabilité des compagnies aériennes participants à nos séjours est limitée, en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien de passagers et de leurs bagages, conformément à leurs conditions générales. La responsabilité de VPI ne saurait se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant le transfert ou le transport des passagers.

11 – HEBERGEMENT

Selon l'usage international, les chambres d'hôtel, chambres d'hôte et appartements sont mis à disposition des clients à partir de 14h00 et doivent être libérées le jour du départ à midi. Cette règle s'applique, sauf exception locale, quelles que soient les heures d'arrivée et de départ des clients dans le lieu de séjour.

Classification hôtelière : la classification des hôtels par étoiles ou par catégories s'effectue par les Ministères du Tourisme locaux selon les normes qui sont différentes d'un pays à l'autre. VPI se réserve la faculté pour des raisons techniques ou en cas de force majeure ou du fait de tiers, de substituer à l'hôtel prévu dans le contrat, un établissement de même catégorie.

Nous ne saurions être tenus responsables de l'absence d'un service normalement assuré par l'hôtel, notamment en ce qui concerne l'accès Internet, et qui ne peut être respecté du fait de pannes techniques, d'un renouvellement des installations ou d'un autre contretemps imprévisible.

Chambre double : nos prix par personne sont indiqués sur la base de deux adultes occupant une chambre et un lit commun.

Chambre twin : nos prix par personne sont indiqués sur la base de deux adultes occupant une chambre et deux lits séparés.

Chambre triple, quadruple : dans la plupart des hôtels, ces chambres sont des chambres doubles avec lit(s) d'appoint.

Chambre individuelle : une personne par chambre, ces dernières pouvant être plus petites que les chambres doubles.

Petits déjeuners : toutes nos prestations incluent un nombre de petits déjeuners (sauf mention contraire) équivalent au nombre de nuits passés à l'hôtel. Les heures d'ouverture du restaurant varient selon les hôtels.

12 – LOCATION DE VOITURES

La journée de location s'entend pour une journée de 24 h consécutives. La restitution du véhicule devra être effectuée à la même heure que celle de la prise en charge. Toute journée commencée compte pour une journée entière. Conformément au contrat conclu entre le client et le loueur, lors de la prise en charge du véhicule, le loueur se réserve le droit de débiter du compte bancaire du client de toute somme restante due. Toute prestation optionnelle non comprise dans les tarifs proposés sera payable sur place (exemple : siège bébé, assurances, taxes supplémentaires, frais de parking, PV, etc.). Tout litige avec le loueur devra être réglé sur place.

13 - DUREE

L'indication de la durée du voyage ne veut pas dire que le nombre de jours et de nuits mentionné sera passé dans le pays. Cette indication signifie que nous fournissons des prestations échelonnées sur le-dit nombre de jours, à partir de l'heure de départ du vol le jour du départ, jusqu'à l'heure d'atterrissage du vol le jour du retour. De manière générale, le premier et le dernier jour sont consacrés au transport.

Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

14 – APRES-VENTE

Toute réclamation de défaillance doit être signalée à VPI par lettre recommandée avec accusé de réception, dans le mois suivant le retour du client du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation. Il est expressément convenu que les dommages – intérêts susceptibles d'être sollicités par le client en réparation de son préjudice, par exemple à une modification des éléments essentiels de son contrat, ne pourront excéder une somme égale au montant du forfait (directive européenne du 13 juin 1990, art. 5/2). Cette limitation contractuelle du montant des dommages – intérêts ne sera pas applicable aux dommages corporels.

VPI attire l'attention de son aimable clientèle sur le fait qu'ils ne peuvent en aucun cas être tenus pour responsables des objets oubliés et qu'ils ne se chargent pas de leur recherche et de leur rapatriement.

15 – DOCUMENTS DE VOYAGE

VPI vous remettra l'ensemble des documents relatifs à votre voyage. Les instructions concernant les vols vous seront communiquées au moins 8 jours avant votre départ si votre contrat a été signé au moins 30 jours avant le début de la prestation. Les bons d'échange, ou « vouchers », vous seront envoyés par courrier postal ou électronique 3 jours maximums avant votre départ. Le jour du départ, tous les passagers doivent être présents pour l'enregistrement des bagages auprès de la compagnie aérienne, en général au moins 2h avant le départ. Pour les séjours sur vols réguliers nécessitant l'émission de transports IATA, des frais soit de Chronopost, soit de remise aéroport seront facturés pour un montant de 20€, si la réservation est effectuée moins de 8 jours avant le départ.

16 – DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux français. Tout litige relatif à la vente de produits, même en cas de recours en garantie ou de pluralité de défendeurs serait, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Lyon.

17 – ASSURANCE VOYAGE

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par VPI. Dès lors, nous vous recommandons vivement, en tant que de besoin, de souscrire un contrat d'assurance proposé par Assur Travel couvrant les conséquences de l'annulation de votre voyage, du retard aérien, l'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement ou d'hospitalisation en cas d'accident ou de maladie et la garantie de vos bagages. Les risques couverts par les garanties, leur coût, le montant des garanties, les exclusions, les modalités de remboursement figurent sur le contrat d'assurance.

18 – LICENCE DE VOYAGE

La SAS VPI bénéficie de l'Immatriculation opérateur de voyage et séjour ATOUT France IM-069100098 depuis le 09/10/2010.

19 – GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La SAS VPI a souscrit auprès des Mutuelles du Mans Assurances un contrat (n°144977724) garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle pour les dommages corporels, matériels et immatériels à hauteur de 8 000 000 €, dont 76 500 € garantissant le coût des mesures prises pour prévenir l'action en responsabilité de ses clients.

20 – CAUTION LEGALE / GARANTIE FINANCIERE

Groupama Assurance-Credit (8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris) se porte caution légale de la société VPI en vertu du contrat n° 4000714496.

21 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement Général sur la Protection des données (RGPD) mis en application le 25 mai 2018, vous disposez des droits d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification des données personnelles vous concernant. En adhérant à ces conditions générales de ventes, vous consentez à ce que nous collectons et utilisons ces données VPI (noms, prénoms, email, adresse, téléphone, date de naissance, n° passeport ou de CI...) pour la réalisation des contrats de voyages souscrits auprès de VPI. Vos informations personnelles seront conservées pour une durée de 3 ans, sauf si vous exercez votre droit de suppression des données, dans les conditions décrites ci-dessous. Pendant cette période, nous mettons en place tous moyens aptes à assurer la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, de manière à empêcher leur endommagement, effacement ou accès par des tiers non autorisés. L'accès à vos données personnelles est strictement limité à notre personnel administratif, nos employés et préposés, le service communication et le service comptable, et, le cas échéant, à nos fournisseurs tel que les compagnies aériennes, assureurs et hôteliers (seulement en cas de besoin pour la bonne exécution du contrat de voyage). En dehors des cas énoncés ci-dessus, nous nous engageons à ne pas vendre, louer, céder ni donner accès à des tiers à vos données sans votre consentement préalable, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc. En saisissant votre adresse email sur un Bon de Commande ou sur le site internet www.vpitavel.com, vous recevrez des emails contenant des informations et des offres promotionnelles concernant les produits proposés par VPI. Vous pouvez vous désinscrire à tout moment directement sur notre site internet, rubrique désabonnement, ou en contactant la responsable du traitement des données, Mme Bouilly, à sbouilly@vpitavel.com. Pour information, nous effectuons sur notre site un suivi de la fréquentation par le biais d'outil tel que Google Analytics.

SAS VPI au capital de 50 000 €
SIRET 51378199700020
29 Passage de la Gerbe,
69400 Villefranche sur Saône - FRANCE
Tel : 095 095 1000 / contact@vpitavel.com

Mis à jour 6 novembre 2018