

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles **L211-8** et **L211-18** du **Code du tourisme**, les dispositions des articles **R211-5 à R211-13** du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n’entrant pas dans le cadre d’un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l’organisateur constituent l’information préalable visée par l’article **R211-7** du **Code du tourisme**. Dès lors, à défaut, de dispositions contraires figurant au recto du présent document), les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu’indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l’organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d’inscription.

En l’absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l’acheteur, l’information préalable, visée par l’article **R211-7** du **Code du tourisme**. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d’acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

LA MAISON DE LA CHINE ET DE L’EXTREME ORIENT a souscrit auprès de la compagnie HISCOX 19 rue Louis Leblanc 75002 PARIS un contrat d’assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 5 000 000 €.

Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article R211-6 : 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 constitués 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 ;

CONDITIONS PARTICULIÈRES

INSCRIPTION ET PAIEMENT

Votre demande d’inscription doit nous parvenir accompagnée d’un acompte de :

- 760 € par personne pour tout voyage dont le prix dépasse 2 285 €
- 600 € par personne pour tout voyage compris entre 1 526 et 2 285 €
- 300 € par personne si le prix est inférieur ou égal à 1 525 €
- 100 % du prix du billet pour un vol seul.

Les voyages à conditions particulières (1) peuvent nous obliger à demander un acompte supérieur ou complémentaire.

Cet acompte est indispensable pour l’enregistrement de votre demande.

Vous recevrez votre facture quelques jours après la date de réception de votre inscription. Le solde de votre voyage devra nous parvenir, sans rappel, au plus tard 45 jours avant la date de votre départ. Les voyages à conditions particulières (1) peuvent nous obliger à demander le solde de façon anticipée. N’oubliez pas de joindre à votre règlement le papillon de référence de votre facture.

Si vous vous inscrivez à moins de 45 jours de la date du départ, vous devrez régler la totalité du montant de votre voyage.

À moins d’un mois du départ, seul un paiement par carte bancaire (VISA ou MASTERCARD), chèque de banque ou espèces est possible (remarque valable également pour les vols seuls mais dès la réservation).

La Garantie Annulation ne peut être contractée que lors de l’inscription.

NB/ Les informations mentionnées dans notre catalogue au sujet des formalités douanières (validités de passeport, visa, vaccin) ne sont valables que pour les citoyens français. Pour les non-résidents français, prière de consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade…).

BILLET ELECTRONIQUE (“e-ticket ”) :

De nombreuses compagnies aériennes imposent l’émission de billets électroniques (l’émission d’un bil-let papier classique étant alors soumise à des frais supplémentaires dépendant de chaque compagnie). De plus, certaines compagnies demandent la saisie informatique lors de la réservation du numéro de passeport. Cette information devra être portée par écrit sur la demande d’inscription. Nous ne serions être tenus pour responsables en cas d’erreur de votre part, entraînant un refus d’embarquement.

MODIFICATION

Après facturation, toute modification qui ne relèverait pas de notre responsabilité entrainera des frais de dossier d’un montant minimum de 30 € par personne et doit obligatoirement nous être confirmée par écrit à plus de 15 jours du départ pour être effectuée par nos services. Ces frais n’empêchent pas de ceux générés directement par ladite modification en terme de prestations aériennes et terrestres. Les vols seuls et les voyages à conditions particulières (1) ne peuvent être soumis à modification.

ASSURANCES

Tous les circuits à date fixe présentés dans nos catalogues sont systématiquement assortis d’une assurance maladie - accident - rapatriement - bagages souscrite auprès de Europ Assistance. Son coût est inclus dans nos prix. Pour les voyages en individuel présentés dans nos catalogues ou les voyages à la carte, si vous n’avez pas votre propre assurance, nous vous recommandons fortement de la souscrire au taux de 1 % du montant total de votre voyage. Cette assurance couvre notamment les risques suivants (pour maximum 90 jours) :

- frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques (franchise : 30 €),
 - Europe et pays méditerranéens jusqu’à 75 000 €
 - le reste du monde jusqu’à 152 500 €
- rapatriement en cas de maladie grave, accident ou décès,
- mise à disposition d’un billet pour un membre de la famille si hospitalisation sur place,

- 1) Les conditions d’annulation définies aux articles **R.211-11**, **R.211-12**, et **R.211-13** ci-près ;
- 2) 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 agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;
- 3) L’information concernant la souscription facultative d’un contrat d’assurance couvrant les consé-quences 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 tron-çon de vol, prévue aux articles **R. 211-15** à **R. 211-18**.

Article R211-7 : 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 R211-8 : Le contrat conclu entre le vendeur et l’acheteur doit être écrit, établi en double exem-pleire 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, 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 factu-ration en vertu des dispositions de l’article **R211-10** ci-après ;
- 9) L’indication, s’il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d’at-terrissage, 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l’acheteur ne peut être inférieur à 30p. 100 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 let-tre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l’or-ganisateur 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 ven-deur 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 **R211-6** ci-dessus ;
- 14) Les conditions d’annulation de nature contractuelle ;
- 15) Les conditions d’annulation prévues aux articles **R211-11**, **R211-12** et **R211-13** ci-dessous ;
- 16) Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d’as-surance 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’an-nulation 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 10 jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- assistance juridique à concurrence de 3 100 €,
- garantie interruption de séjour en cas de rapatriement : remboursement des journées non utilisées,(hors transport),
- responsabilité civile tous dommages confondus à concurrence de 4573 470 €,
- perte ou détérioration des bagages à concurrence de 800 €, (franchise : 30 €),
- indemnité en cas de retard de voyage supérieur à 48 h : 305 €.

Toute déclaration doit obligatoirement être faite depuis le pays de séjour.

Pour de plus amples détails sur les garanties, veuillez consulter le dépliant qui vous sera remis avec votre carnet de voyage ou antérieurement sur demande.

GARANTIE ANNULATION

Europ Assistance a mis en place pour nos clients une **assurance annulation « toutes causes »** acquise pour toutes les causes justifiées, imprévisibles au moment de la réservation et indépendantes de votre volonté.

Cette garantie n’est pas comprise dans nos prix.

Elle est facultative mais fortement recommandée.

Elle doit être souscrite le jour de l’inscription au voyage.

Son montant est de 3.5 % du prix de votre voyage et elle vous permet d’annuler :

- Sans franchise en cas d’annulation pour maladie, accident, décès du contractant, d’un membre de sa famille ou d’une personne accompagnante sous réserve qu’elle figure sur la facture ;
- Avec une franchise de 10 % (minimum 50 €/pax) en cas d’annulation pour toutes autres causes justifiées

Si vous souhaitez annuler votre voyage vous devez :

- nous en informer immédiatement par lettre recommandée,
- aviser EUROPE ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 5 jours.

La garantie permet la prise en charge des frais d’annulation fixés dans nos conditions de vente (hors frais de dossier et assurances).

La garantie expire le jour du départ (lieu de convocation de l’organisateur à l’aller)

Pour de plus amples détails sur les garanties veuillez consulter la notice qui vous sera remise lors de votre inscription.

ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Vous devrez nous informer immédiatement de votre annulation par lettre recommandée. Des retenues seront appliquées, variables en fonction de la date à laquelle vous annulez votre voyage (date de réception du courrier recommandé).

L’annulation de votre inscription à un voyage présenté dans notre catalogue, ou un voyage à la carte entrainera les frais suivants :

- à plus de 45 jours : 100 € par personne pour frais d’annulation,
- de 44 à 36 jours avant le départ : 20 % du montant total du voyage,
- de 35 à 21 jours avant le départ : 30 % du montant total du voyage,
- de 20 à 8 jours avant le départ : 60 % du montant total du voyage,
- de 7 à 5 jours avant le départ : 75 % du montant total du voyage,
- de 4 jours à 2 jours avant le départ : 90 % du montant du voyage,
- à moins de deux jours du départ : 100 % du montant du voyage.

L’annulation d’un voyage à conditions particulières (1) à moins de 60 jours du départ entrainera 100 % de frais.

L’annulation de la réservation d’un vol seul ne donne droit à aucun remboursement quelle que soit la date d’annulation.

Lorsque plusieurs voyageurs ont une inscription commune et que l’un d’eux annule son départ, les frais d’annulation de son dossier sont prélevés sur les acomptes enregistrés, y compris ceux des autres participants.

Un billet aller-retour partiellement utilisé n’est en aucun cas remboursable, même en partie.

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 le vendeur 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 14o de l’article **R. 211-6**.

Article R211-9 : L’acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes condi-tions 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 let-tre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu’il s’agit d’une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n’est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l’article L.211-1-13, 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 affé-rentes, 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’éta-blissement du prix figurant au contrat.

Article R211-11 : 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 14o de l’article **R. 211-6**, l’acheteur peut, sans préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

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

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

Article R211-12 : Dans le cas prévu à l’article **L.211-15**, lorsque, avant le départ de l’acheteur, le ven-deur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l’acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l’acheteur, sans préjuder des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auctout 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 ven-deur.

Article R211-13 : 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 préjuder des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuelle-ment 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’ache-teur pour deux 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 14o de l’article **R. 211-6**.

Les prestations non utilisées sur place ne donneront droit à aucun remboursement.

TARIFS

Nos prix sont établis aux conditions énoncées en vigueur au moment de l’impression de notre cata-logue. Ils peuvent donc être modifiés en cas de changement des tarif aériens et taxes interna-tionales, des parités monétaires ou des conditions économiques des pays visités.

RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité ne pourrait être engagée si des circonstances politiques, sociales ou écologiques majeures nous obligent à modifier ou annuler un programme. Vous en seriez averti aussitôt par let-tre recommandée.

Les modifications décidées par les compagnies aériennes (horaires, aéroport, itinéraires…) ne peuvent être imputées à notre responsabilité, de même si elle nous obligerait à modifier ou annuler un pro-gramme avant le départ ou en cours de voyage sur place. Si elles intervenaient avant le départ, vous en seriez averti aussitôt par lettre recommandée (ou par téléphone, si la proximité du départ ne le per-met pas).

Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d’annulation ou de surréservation de vol, d’obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un rem-boursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit « sec » ou inclus dans un forfait. Nous vous in-vitons à consulter l’avis en zone d’embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

BILLET D’AVION ET RECONFIRMATION

Exception faite pour le vol de départ, les passagers doivent obligatoirement reconfirmer les vols natio-naux et internationaux auprès des compagnies aériennes au plus tard 72h avant la date de chaque vol. Aucune indemnité ou remboursement ne pourra être réclamé en cas d’annulation du vol par la com-pagnie si cette obligation n’a pas été respectée.

Prenez soin de vos billets d’avion, les compagnies aériennes ne délivrent pas de duplicata et, en cas de perte, ils ne pourront être remplacés.

CIRCUIT EXTRAIT DE NOS CATALOGUES

Si le nombre de participants à un voyage n’atteignait pas le minimum requis indiqué dans la brochure, nous pourrions être contraints d’annuler le départ. Vous en seriez alors informé au plus tard 21 jours avant la date initialement prévue, par lettre recommandée.

Une solution de remplacement vous serait alors proposée.

En cas de refus, vous seriez intégralement remboursé.

GRUPE CONSTITUÉ SUR MESURE (Associations, séminaires, collectifs)

Dans le cadre d’un voyage en groupe constitué sur mesure, formalisé par un contrat,les conditions par-ticulières stipulées dans le contrat prévaudront sur les conditions ci-dessus énoncées.

(1) Une prestation est considérée comme un « voyage à conditions particulières » :

- quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du dé-part,
 - Quand le prestataire terrestre impose un règlement total à la commande ou un solde à plus de 45 jours du départ.
- C’est notamment le cas pour les offres spéciales, croisières, fêtes de fin d’année, lodges & campe-ments en Afrique et événements de grosse affluence (carnaval…).

Groupe Maison de la Chine et de l’Orient (GMDCO)

SA au capital de 247 332 €

RCS Paris B 382938009 - Licence 075950505 - Garantie APS