

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extrait du Code du Tourisme.

Art. R.211-3 - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L.211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Art. R.211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° - la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisés ;
- 2° - le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° - les prestations de restauration proposées ;
- 4° - la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° - les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° - les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° - la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° - le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° - les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R.211-8 ;
- 10° - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° - les conditions d'annulation définies aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 12° - l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 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.

Art. R.211-5 - L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Art. R.211-6 - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. 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° - les prestations de restauration proposées ;
- 6° - l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° - les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° - le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R.211-8 ;
- 9° - l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° - le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° - les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° - les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° - la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;
- 14° - les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° - les conditions d'annulation prévues aux articles R.211-9, R.211-10 et R.211-11 ;
- 16° - les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites 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 13° de l'article R.211-4.

21° - l'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art. R.211-7 - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre 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.

Art. R.211-8 - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, les variations de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes 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.

Art. R.211-9 - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R.211-4, l'acheteur peut, sans préjudice 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.

Art. R.211-10 - Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en accuser de réception ; l'acheteur, sans préjudice 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.

Art. R.211-11 - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R.211-4.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Préambule : toutes les informations contenues dans la présente brochure constituent l'information préalable visée aux articles L.211-8, L.211-9 et R.211-5 du Code du tourisme et peuvent faire l'objet de modifications. Dans la présente brochure, on entend un voyage à forfait comprenant le transport aérien, les liaisons aéroport/hôtel/aéroport à destination et les prestations hôtelières définies.

I - PRIX

Les prix mentionnés dans cette édition sont applicables dès sa parution et jusqu'à la parution d'une nouvelle édition, sous réserve d'éventuelles modifications telles que mentionnées à l'article 2 ci-après et en préambule des présentes. Le prix du voyage est impérativement indiqué par l'agent de voyages vendeur au client au moment de l'inscription. Le caractère forfaitaire de nos prix comprend exclusivement un ensemble de prestations décrites dans les programmes et tableaux de prix.

Les prix comprennent :

- Le transport aérien international aller et retour en classe économique.
- Une franchise de bagages (maximum autorisé par personne) de 15 kg (vol spécial) ou 20 kg (vol régulier).
- Les liaisons aéroport/hôtel/aéroport sauf en cas d'achat de prestations sans transport aérien et exceptions indiquées.
- Les prestations selon le programme choisi : taxes et services hôteliers inclus, hébergement seulement en chambre double ou individuelle avec supplément, avec petit déjeuner continental ou américain, demi-pension ou pension complète, ou la formule "Tout compris" selon descriptif de la brochure. Pour les séjours de 8 jours/7 nuits, par exemple, la demi-pension comprend 7 petits déjeuners et 7 déjeuners ou dîners (comme indiqué dans le descriptif de l'hôtel choisi), la pension complète comprend 7 petits déjeuners, 7 déjeuners et 7 dîners. Toutefois selon les horaires des vols d'arrivée et de départ, le premier et/ou le dernier repas pourront être servis dans l'avion.
- L'assistance de nos correspondants locaux ou représentants
- Les taxes d'aéroport, de sécurité, de solidarité et de carburant.

Les prix ne comprennent pas :

- Les frais de service facturés par l'agence de voyages distributrice
- Les assurances optionnelles
- Les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ou postérieurs au retour à l'aéroport.
- La nuit de transit éventuelle en cas de pré/post acheminements sans correspondance le jour même.
- Les frais de formalités (vaccinations, passeport ou visa).
- Les frais de dossier pour les vacances à la carte.
- Les boissons, pourboires et toute dépense à caractère personnel.
- Les excursions facultatives.
- Les repas non-inclus au programme.
- Les prestations mentionnées avec supplément
- Les taxes de séjour aux Antilles, à la Réunion et en Polynésie (à régler sur place)
- Les éventuelles taxes de sortie du territoire à régler sur place par le client.

Départs non programmés en catalogue : nos prix sont établis en fonction d'acheminements aériens programmés à l'avance et indiqués pour chaque destination. Tout départ différent, à la demande du client, entraîne la perception d'un supplément occasionné par des frais supplémentaires (assistance aux aéroports, transferts individuels, etc.) lequel sera confirmé au moment de l'inscription.

Vente partielle de prestations : tout dossier ne comportant qu'une partie des prestations proposées en forfait telles que, par exemple, une semaine de séjour sans achat du transport aérien, donnera lieu à la perception de frais de dossier supplémentaires de 30 euros à 200 euros par personne selon les dates de voyage ou de séjour concernées.

Séjour de 21 jours ou plus : toute demande de réservation d'un séjour de 21 jours ou plus est soumise à la confirmation de Thomas Cook SAS et entraîne l'application d'un supplément de 250 euros par personne sur les vols affrétés longs courriers. Pendant les vacances scolaires et selon les zones concernées, les réservations sont uniquement ouvertes sur la période 8 jours/7 nuits.

Supplément vol : pour tous nos voyages sur vols réguliers, la part aérienne des forfaits est calculée sur la base de prix donnés par les compagnies aériennes dans une classe tarifaire précise. Lorsque cette classe est complète, nous pouvons être amenés à proposer une autre classe tarifaire correspondant à un prix plus élevé. Pour tous nos voyages, à certaines dates (vacances scolaires, haute saison, etc.), nous pouvons être amenés à proposer un complément d'offre aérienne à la même date ou à une autre date. Un supplément pourra être appliqué et confirmé au moment de l'inscription. Nuits supplémentaires : les tarifs des nuits supplémentaires publiées dans la présente brochure et son annexe le cahier des prix ne sont valables que pour les nuits auxquelles s'ajoutent le forfait de base transport + hôtel.

II - CLAUSE DE RÉVISION DE PRIX

Les prix prévus au contrat ne sont pas révisables, sauf dans les cas suivants :

- a) Variation du coût du transport lié notamment au coût du carburant;
- b) Variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- c) Variation du taux de change.

En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier nos prix de vente comme suit :

- a) La variation du coût du carburant sera intégralement répercutée dans nos prix vente conformément aux modalités de calcul suivantes :
 - Pour les vols réguliers, l'application de la hausse ou de la baisse est pratiquée directement par la compagnie aérienne régulière et ré impactée par Thomas Cook SAS à ses clients.
 - Pour les vols affrétés par Thomas Cook SAS :
- La notification de cet impact se fera systématiquement à votre agent de voyages avant le 15 de chaque mois pour les voyages ayant lieu dans un délai compris entre 40 et 70 jours suivant la notification.
- Toute réservation ferme ne subira pas plus d'un réajustement de prix lié à la fluctuation du cours du carburant.
- Les réservations intervenant dans les 40 jours du départ sont impactées de l'éventuelle fluctuation du carburant dès la réservation et ne feront pas l'objet d'ajustement ultérieur

Les prix de nos voyages ont été calculés sur la base d'un prix moyen de carburant à 519 euros/tonne de kérosène. Son ajustement est réalisé à partir du cours moyen du JET CIF NWE High Quote

(indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European) du mois précédent.

Le prix du carburant fluctuant, nous répercutons cette variation sur le prix du forfait touristique tant à la hausse qu'à la baisse et communiquons l'évolution du prix qui sera appliquée à la hausse ou à la baisse avant le 15 de chaque mois pour tous les départs ayant lieu entre 40 et 70 jours suivant la notification.

Si la valeur de coût du carburant reste dans l'intervalle compris entre 495 euros/tonne et 543 euros/tonne, il n'y aura aucun impact sur le prix du forfait touristique.

Dans le cas contraire, les tarifs seront révisés à la hausse ou à la baisse, par tranche complète de variation de 30 euros de la tonne de kérosène.

b) S'agissant des taxes et redevances, la présente brochure et son annexe le cahier des prix indiquent le montant des taxes et redevances, retenus comme référence lors de l'établissement des prix. Le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation ou la diminution intervenue après la conclusion du contrat.

c) Variation du taux de change : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 3%, cette incidence sera intégralement répercutée dans le prix de vente des voyages tant à la hausse qu'à la baisse. La variation du taux de change ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter selon le voyage, de 30% à 70% du prix total.

d) Dans tous les cas, aucune variation du prix fixé au contrat ne pourra intervenir au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ.

III - DURÉE DU VOYAGE

Le forfait et les suppléments comprennent un nombre déterminé de jours, en général du 8 jours/7 nuits, sauf notification contraire. Dans le forfait, ce nombre de jours inclut le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) au jour de retour (l'heure d'arrivée à l'aéroport). La validité des titres de transport est en général de 7 jours minimum et de 28 à 45 jours maximum selon les destinations. Nos prix sont calculés de façon forfaitaire en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées entières. De ce fait, si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive et/ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. Le forfait voiture est calculé par tranche de 24 heures et non par nuitées.

IV - ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE DU VOYAGE

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, l'agence vendeur reçoit du client au moment de la réservation une somme égale à 30 % du prix du voyage. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable : ainsi par exemple l'exécution de certains circuits est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants, elle dépend du type de voyage choisi. La confirmation du départ d'un circuit et du supplément participants éventuel interviennent au plus tard 21 jours avant la date de départ. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix doit être effectué 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé la somme à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. Il pourra en outre être demandé une participation pour couvrir les frais de télécommunications. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis au client à l'aéroport de départ.

V - RÉDUCTIONS ENFANTS :

Les conditions générales d'application des réductions enfants sont les suivantes :

- Enfants de moins de 2 ans
- Transport aérien : à partir 100 euros pour les longs courriers avec un maximum de 10 % du tarif aérien adulte. Selon la réglementation aérienne, il n'est pas attribué de siège d'avion aux enfants de moins de 2 ans. L'âge de l'enfant s'apprécie au jour de la réalisation du transport aérien. Ainsi, un enfant peut avoir moins de 2 ans le jour du départ et se voir appliquer les conditions réservées aux enfants de moins de 2 ans pour le trajet aller et avoir 2 ans le jour de son retour et se voir appliquer des conditions tarifaires spécifiques aux enfants de 2 ans et plus pour le trajet retour. Ces conditions tarifaires varient en fonction des compagnies aériennes et seront communiquées au moment de la réservation.

- Frais d'hébergement et de repas : à régler sur place.

- Enfants de 2 ans à moins de 12 ans

- Réductions spéciales

Les prix enfants ou réductions enfants mentionnés en brochure s'appliquent pour un ou deux enfants maximum (selon la capacité de la chambre) logés avec deux adultes payant plein tarif.

- Offres spéciales

Les conditions d'application des offres spéciales sont décrites dans la présente brochure. Les limites d'âge indiquées s'apprécient, pour le transport aérien, au jour de la réalisation du transport aérien, et pour toute autre prestation, à la date de départ du voyage. Toute fausse déclaration peut entraîner de la part des hôteliers et des transporteurs la perception d'un supplément important exigible immédiatement.

Les réductions exprimées en pourcentage sont calculées sur les prix des voyages hors taxes.

Aucune réduction enfant n'est accordée sur les pré-acheminements et les post-acheminements et les locations de voiture.

VI - MODIFICATION PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Une modification de réservation émanant du client n'entraînera aucun frais dans les cas suivants :

- augmentation du nombre de passagers,
- supplément de prestations terrestres (comme remplacement d'une demi-pension par une pension complète).

Toute autre modification n'entrant pas dans les cas mentionnés ci-dessus (modification de dates, changement de lieu de destination, changement de nom après émission d'un billet vol régulier, modification d'un itinéraire...) sera considérée comme une annulation et facturée selon les conditions du paragraphe VIII "Frais d'annulation". En cas de modification au cours du voyage, les frais et suppléments seront à régler sur place et les prestations non consommées ne pourront être remboursées.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

VII - CESSIION DU CONTRAT

Le client peut céder son contrat tant que celui-ci n'a pas produit d'effet, si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge. Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer l'agent de voyages de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant la date de début du voyage ou séjour ou au plus tard quinze jours avant la date de départ s'il s'agit d'une croisière.

La cession entraîne des frais de dossier minimum supplémentaires de 30 euros par personne. Si les frais de dossier en cas de cession sont plus élevés que ceux indiqués, Thomas Cook SAS en informe immédiatement son client et fournit les justificatifs nécessaires.

En cas de transport aérien par vol régulier, dès lors que des billets sont émis au profit du client, ils ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes. Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions de l'alinéa précédent ne peuvent trouver application.

VIII - FRAIS D'ANNULATION

Toute annulation émanant du client entraîne la perception des frais suivants :

- annulation intervenant plus de 30 jours avant la date de départ : 80 euros de frais de dossier par personne pour les voyages sur vol affrété, 100 euros de frais de dossier par personne pour les voyages sur vol régulier "moyen courrier", et 200 euros par personne sur vol régulier "long courrier", 100% du prix du billet pour les voyages sur vols réguliers XL Airways,
 - annulation intervenant entre 30 jours et 21 jours avant la date de départ : 25% du montant du voyage,
 - annulation intervenant entre 20 jours et 8 jours avant la date de départ : 50% du montant du voyage,
 - annulation intervenant entre 7 jours et 2 jours avant la date de départ : 75% du montant du voyage,
 - annulation intervenant à moins de 2 jours de la date de départ : 90% du montant du voyage,
 - annulation intervenant le jour du départ ou après la date de départ : 100% du montant du voyage.
- Ces frais s'appliquent également en cas d'annulation d'une vente partielle de prestations sur la base du montant de la prestation vendue, les frais de dossier étant dans ce cas plafonnés à 80 euros par personne.

Exceptions

Des frais spécifiques d'annulation s'appliquent à certains voyages. Ces frais sont mentionnés dans le cahier des prix sur la page consacrée au voyage concerné.

Par ailleurs certaines compagnies aériennes (et notamment TAP, Delta, Royal Air Maroc) exigent l'émission des titres de transport dès la réservation. En cas d'annulation du fait du client, des pénalités pourront être retenues en plus des indemnités forfaitaires énumérées ci-dessus, et cela quelle que soit la date d'annulation.

VIII bis - RÉGIME PARTICULIER DE LA PRIME "ASSURANCE VOYAGE", DES EXCURSIONS ET DES FRAIS DE VISA EN CAS D'ANNULATION

1) Prime "assurance voyage"

L'assurance voyage est réglementée par le Code des Assurances, et l'article R.211-10 des conditions générales de vente ne lui est pas applicable. L'assurance voyage ne couvre pas les frais de dossier intervenant plus de 30 jours avant la date de départ. La prime de l'assurance voyage n'est pas remboursable.

2) Excursions et frais de visa

Les excursions et les éventuels frais de visa ne sont jamais remboursables, quelle que soit la date d'annulation.

IX - 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. De même le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours de la date de départ et au-delà.

X - HÉBERGEMENT

La plupart de nos séjours est présentée sur la base d'une chambre double, avec indication de prix par personne. Ces chambres peuvent être meublées de lits jumeaux. Les lits supplémentaires sont souvent des lits d'appoint. En chambre double, le 3^e lit est un lit d'appoint.

En chambre triple et quadruple, le 4^e ou 5^e lit peut aussi être un lit d'appoint. Une personne voyageant seule sera hébergée en chambre individuelle et devra obligatoirement acquitter le supplément indiqué dans le tableau de prix. L'avantage d'être seul peut être diminué par le fait que la chambre individuelle est souvent exigüe et moins bien située. Les chambres communicantes, ou côte à côte, ne peuvent pas être garanties lors de la réservation : ces facilités sont à voir sur place, selon les disponibilités de l'hôtel.

Selon la réglementation hôtelière internationale, le jour du départ, les chambres doivent être libérées à midi, même si le départ a lieu dans la soirée. De ce fait, le jour de l'arrivée, les chambres sont généralement libres à partir de 15 heures.

Les réductions 3^e et 4^e lit adulte, exprimés par nuit ou par semaine, sont valables au-delà d'un minimum requis (par chambre) d'occupants payants plein tarif. Tous les suppléments hôteliers (pension, catégorie...) sont pleinement applicables à l'ensemble des occupants sauf exceptions indiquées.

Attention : la disponibilité est limitée aux catégories de chambre dont la surface et l'équipement permettent d'héberger plus de 2 adultes.

Thomas Cook SAS ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés au cours du voyage.

XI - TRANSPORT AÉRIEN ET FERROVIAIRE

Le client est seul responsable de son titre de transport et Thomas Cook SAS décline toute responsabilité s'il venait à le perdre. Les billets d'avion et de train non utilisés, à l'aller ou au retour, ne sont pas remboursables. Il en est de même en cas de vol ou de perte de billet si le client est obligé d'acheter à ses frais un billet de remplacement.

a) Responsabilité des transporteurs aériens

La responsabilité des compagnies aériennes assurant le transport aérien des voyageurs présentés dans cette brochure ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers

et de leurs bagages exclusivement comme précisé dans leurs conditions générales de transport, dont un extrait figure sur les titres de transport qui sont remis aux clients ou sur l'avis informatif inséré dans le carnet de voyage des clients, lorsque le titre de transport n'est pas matérialisé. En cas de retard des passagers, d'annulation d'un vol ou de refus d'embarquement d'un passager, le transporteur aérien est responsable dans les conditions et limites fixées notamment par le règlement communautaire n° 261/2004 du 11 février 2004 (applicable aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne, aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne sauf si les passagers bénéficient de prestations ou d'indemnisation et d'une assistance dans le pays tiers concerné, si le transporteur aérien est un transporteur communautaire). Ce règlement précise en effet l'assistance que le transporteur est tenu de fournir aux passagers concernés et le montant de l'indemnisation auxquels ces derniers peuvent avoir droit. Un avis en zone d'enregistrement informe les passagers.

b) Conditions spéciales sur nos vols

Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passages concernés.

Les horaires de tous les vols, ainsi que les types d'appareils, sont indiqués à titre indicatif et peuvent être soumis à des modifications. Dans la majorité des cas, nos horaires de retour seront confirmés sur place par nos représentants. De même, le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs, est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Nos vols peuvent être directs, avec ou sans escales ou avec changements d'appareils. Il est conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour du départ, le jour du retour ou le lendemain. Les modalités particulières d'organisation des vols spéciaux peuvent entraîner des départs tôt le matin ou tard dans la soirée et/ou des retours tôt le matin ou tard dans la soirée. Il est conseillé de ne pas mettre dans les bagages en soute de produits sous pression, de flacons cassables, d'espèces ou d'objets de valeur, de médicaments indispensables au client, de documents de voyages ou de papiers d'identité. Il est aussi recommandé de se munir des factures des appareils photos-vidéos. Elles peuvent être exigées lors de contrôles douaniers. Thomas Cook SAS ne peut être tenu responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés au cours du voyage.

XII - IDENTITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN

Conformément aux termes du Règlement (CE) 2111/2005 et des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme ou de tout autre texte postérieur ayant le même objet, le client est informé avant l'achat de son voyage de l'identité et des transporteurs aériens contractuels ou de fait, auxquels Thomas Cook SAS s'engage à recourir. Cette information sera communiquée au client dès qu'elle sera connue et confirmée au plus tard 8 jours avant le départ ou au moment de la conclusion du contrat si celle-ci intervient moins de 8 jours avant le départ.

Cette information pourra être modifiée en cas de changement de transporteur, après conclusion du contrat, et sera communiquée au client dès qu'elle sera connue par Thomas Cook SAS, au plus tard au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement, en cas de correspondance sans enregistrement préalable.

Conformément à l'article 11 du Règlement précité, Thomas Cook SAS ne sera pas responsable si elle n'a pas eu connaissance dans les délais du nom du transporteur malgré ses diligences.

Partage de code

Les compagnies régulières passent entre elles des accords commerciaux dits de partage de code (codeshare) qui consistent à commercialiser un vol sous leur propre nom alors qu'il est utilisé par un appareil et un équipage d'une autre compagnie. Généralement ces accords sont conclus entre les grandes compagnies régulières ayant des services et une notoriété comparable.

Les partages de code sont souvent pratiqués par des compagnies membres d'alliances.

Les trois principales alliances sont constituées, à ce jour, par les compagnies aériennes suivantes :

- Alliance "Sky Team" : Aeroflot, Aeromexico, Air Europe, Air France, KLM, Alitalia, China Southern Airlines, Czech Airlines, Delta Air Lines, Kenya Airways, Korean Air, TAROM, Vietnam Airlines.

- Alliance "One World" : American Airlines, British Airways, Cathay Pacific, Finnair, Iberia, Japan Airlines, LAN, Malev, Mexicana, Qantas, Royal Jordanian, S7 Airlines.

- Alliance "Star Alliance" : Adria, Aegan, Air Canada, Air China, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian, Blue 1, Bmi, Brussels Airlines, Continental Airlines, Croatia Airlines, Egyptair, Lot Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, Spanair, Swiss, TAM, Tap Portugal, Thai Airways, Turkish Airlines, United, US Airways.

XII - LISTE NOIRE

La liste des compagnies interdites d'exploitation dans l'Union Européenne, en vertu de l'article 9 du Règlement (CE) 2111/2005 peut être consultée à partir du site www.jettours.com ou en agences de voyages.

XIII - DÉFAUT D'ENREGISTREMENT

• Thomas Cook SAS ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Thomas Cook SAS, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

• Thomas Cook SAS ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement :

- lorsque le participant présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...),

- lorsque le participant ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage. En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage il sera retenu 100% du montant du voyage.

XIV - FORMALITÉS

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccinations, etc.). Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Ces formalités administratives et sanitaires indiquées pour chaque pays s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française ; elles sont données à titre indicatif dans la présente brochure.



CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les mineurs (moins de 18 ans) doivent être accompagnés d'un adulte (parent ou agréé des parents) qui en est responsable pendant toute la durée du voyage. À partir de 15 ans, les mineurs doivent posséder leur propre pièce d'identité (passeport ou carte d'identité selon le pays). En dessous de 15 ans et s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, les mineurs doivent être inscrits sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent (avec photo). Pour les États-Unis, les enfants quel que soit leur âge doivent se munir d'un passeport valide à lecture optique. Les mineurs accompagnés d'une personne majeure autre que leurs parents, ou d'un seul de leur parent en cas de parents divorcés ou séparés, doivent se munir d'une pièce d'identité individuelle (passeport ou carte d'identité selon le pays) et d'une autorisation parentale de sortie du territoire établie par le commissariat ou la mairie de leur domicile.

Attention : entre la parution de cette brochure et la date du départ, certaines modifications sont susceptibles d'intervenir. Thomas Cook SAS ne peut être déclaré responsable de l'inobservation des formalités qu'il aura conseillées au plus tard lors de la facturation des dossiers.

Thomas Cook SAS ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des amendes résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités. Par précaution, il est recommandé au client de se munir de sa facture pendant le voyage.

XV - BON À SAVOIR SUR PLACE

- Achats : tous les achats effectués sur place sont sous la seule responsabilité des clients, même s'ils se font sur les conseils d'un guide Thomas Cook SAS.

Il est tout à fait déconseillé de se procurer des objets manufacturés ou des souvenirs fabriqués à partir d'espèces protégées, qu'il s'agisse d'animaux (comme les tortues) de poissons (comme les requins), du corail, de coquillages ou de crustacés. L'achat de ces produits contrevient à la législation maritime mondiale et encourage le pillage de réserves naturelles sévèrement réprimé par les législations locales.

- Modifications : dans la plupart des cas, il n'est pas possible, localement, de modifier les réservations. En cas de modification, le supplément éventuel est à régler sur place. Les prestations non consommées ne donnent lieu à aucun remboursement.

- Excursions : les excursions vendues sur place sont proposées et organisées par des prestataires indépendants de Thomas Cook SAS. Ces excursions dont le client a le libre choix sont soumises aux conditions de vente relevant desdits prestataires. L'information fournie par Thomas Cook SAS (dont les prix et les programmes) est donnée à titre purement indicatif et n'engage en aucun cas sa responsabilité.

XVI - ANIMAUX

En règle générale, les animaux ne sont pas admis dans les voyages organisés par Thomas Cook SAS. L'accès aux hôtels et aux restaurants leur est souvent interdit.

XVII - APRÈS-VENTE

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée le plus tôt possible à notre représentation sur place qui transmettra au service Relations Clientèle de Thomas Cook SAS, afin qu'il puisse le cas échéant apporter une solution au problème posé. Dans la négative, la réclamation doit être adressée dans les meilleurs délais après le retour du client par lettre recommandée avec accusé de réception à l'agence de voyages accompagnée des pièces justificatives qui transmettra au service Relations Clientèle de Thomas Cook SAS.

XVIII - ASSURANCE

- Thomas Cook SAS a souscrit une assurance auprès d'Axa Corporate Solutions Assurances, 4, rue Jules Lefebvre 75426 Paris Cedex 09, pour un montant de garantie tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs) de 6.296.050 Euros par année d'assurance afin de couvrir les conséquences de la responsabilité civile professionnelle que Thomas Cook SAS peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce, dans la limite de ladite police.

- Aucune assurance voyage (assistance rapatriement ou assurance annulation ou autre) n'est incluse dans les voyages proposés dans la présente brochure. Thomas Cook SAS conseille vivement de souscrire l'une des assurances présentées dans son offre. L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription au voyage.

XIX - DONNÉS NOMINATIVES

Conformément à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations à caractère personnel que Thomas Cook SAS peut être amené à recueillir pour les besoins de son activité. Il pourra s'exercer par lettre simple adressée au service Relations Clientèle de Thomas Cook SAS, 92/98 Boulevard Victor Hugo 92115 CLICHY CEDEX.

Les données collectées et enregistrées par Thomas Cook SAS dans son système informatique sont nécessaires au traitement de l'inscription à un voyage et plus généralement à l'exécution des différentes prestations afférentes au voyage. Ainsi, le transfert à des tiers comme les compagnies de transport, les hôteliers, les prestataires réceptifs et les compagnies d'assurance (lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne) sont nécessaires à la vente et à l'exécution des prestations afférentes au voyage. L'opposition du client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers, y compris à l'étranger, des données personnelles le concernant nécessaires et obligatoires à la réalisation de la vente ou de l'exécution des prestations afférentes au voyage engendrerait de facto l'impossibilité pour Thomas Cook SAS d'assurer tout ou partie de la prestation demandée.