

**Conditions générales de vente**

Conformément aux articles 14 et 24 de la loi 92-645 du 13 juillet 92, les dispositions des articles 95 à 103 du décret 94-490 du 15 juin 1994, dont le texte 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 97 du décret 94-490 du 15 juin 94. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au contrat de vente (bulletin d'inscription), les caractéristiques, les conditions de vente 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, devis, programme et proposition, le contrat de vente (bulletin d'inscription) constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable visée par l'article 97 du décret 94-940 du 15 juin 94. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession du contrat, le cédant et ou le cessionnaire sont 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.

Responsabilité de l'agent de voyage : Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'agent de voyage à l'acheteur est limité conformément aux conventions internationales qui régissent les prestations concernées.

En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le double du montant de la prestation acquittée par l'acheteur.

**Responsabilité civile professionnelle : Ev'Azur a souscrit un contrat d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle Police N° 086123039 / 000, à hauteur de 2 300 000 € par année d'assurance, 3 000 € par sinistre, dommages corporels, matériels et immatériels confondus que peut encourir Ev'Azur en sa qualité d'agent de voyages, et ce, dans les limites de ladite Police.**

**Extrait du décret 94-940 du 15 juin 94, pris en application de l'article 31 de la loi n°92-645 du 13 juillet 93 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours.**

**Article 95 :** Sous réserve des exclusions prévues au 2<sup>ème</sup> alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 92 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyage 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 aériens ou 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 96 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication des son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur des informations sur les prix, les dates et 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 repas fournis ;

4/ La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5/ Les formalités administratives et sanitaires à accomplir, notamment en cas de franchissement de frontières ainsi que de 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 de 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 du paiement du solde ;

9/ Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret ;

10/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11/ Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci après ;

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 agences de voyages et de la responsabilité civile des organismes et associations 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.

**Article 97 :** 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 98 :** Le contrat conclut 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, les 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 facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après ;

9/ L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que les taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et les 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 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage pour 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 signalé par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage ou du séjour 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 les cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7<sup>ème</sup> de l'article 96 ci-dessus ;

14/ Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15/ Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous ;

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 les 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 ;

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresse 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.

**Article 99 :** 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.

**Article 100 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes afférentes, le 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 101 :** 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, 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 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 du 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 102 :** Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalités 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 103 :** 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.

#### **ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

Toute contestation ou litige devra obligatoirement être soumis aux juridictions dans le ressort desquelles est situé le siège social de la société.

En application de l'article 27 de la Loi 78.17 du 06.01.78, les informations portées au recto destinées aux services internes de Ev'Azur sont nécessaires au traitement de votre commande.

Vous pouvez accéder à ces informations et faire procéder aux éventuelles rectifications nécessaires en écrivant à :

Ev'Azur – Aéroport de Chambéry – Aix – 73420 LE VIVIERS DU LAC

#### **Conditions particulières de vente**

**Avec l'inscription le client reconnaît le caractère obligatoire des présentes conditions de vente.**

#### **Art 1 : Prix**

1.1 - Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur la base des données économiques connues au 25 juillet 2002

1.2 - Les prix indiqués dans cette édition sont valables dès sa parution et jusqu'à parution d'une nouvelle édition.

1.3 - Les prix dans cette brochure doivent impérativement être confirmés par l'agent de voyage au moment de l'inscription.

1.4 - Les prix sont calculés de façon forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes et les tableaux de prix.

1.5 - Les prix des voyages sont basés sur un certain nombre de nuitées et ne correspondent pas obligatoirement à un nombre déterminé de journée entière. Dans la durée sont inclus : le jour du départ, à compter de l'heure de convocation à l'aéroport, et le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un retour matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

1.6 - sauf indication contraire au descriptif du voyage ou au tableau des prix, les extras (parking, boissons, téléphone, coffre-fort, blanchisserie ...) sont payants et doivent être réglés sur place.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être admise au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son inscription si le prix forfaitaire lui convient, prix forfaitaire comprenant, outre les prestations figurant au programme et au tableau des prix, les différents frais techniques et d'organisation ainsi que la marge de l'agence.

Par ailleurs Ev'azur ne remboursera en aucun cas une différence tarifaire constatée par rapport aux prix mentionnés dans la brochure et/ou le cahier des prix.

1.7 - Les informations contenues dans la brochure ont fait l'objet de la plus grande attention. Toutefois, certaines erreurs d'impression pouvant toujours se produire dans la description des prestations, du programme, des tarifs ou des dates, rectification sera faite par nos services lors de la réservation et confirmé par la facture. Seuls ses nouveaux éléments sont applicables de façon définitive.

1.8 - Supplément chambre individuelle :

Sauf indication contraire, un supplément chambre individuelle est perçu pour l'occupation par une seule personne d'une chambre.

Les chambres individuelles sont parfois plus petites et moins bien situées.

1.9 - Pourboire

Ils ne sont jamais compris dans le prix du voyage et sont laissés à l'entière appréciation du client.

1.10 - La Caution des engins

La mise à disposition des quads fait l'objet d'une caution chèque de 765 € par pilote pour la Tunisie.

Les chèques sont à établir à l'ordre d'Ev'Azur et à nous retourner dernier délai 30 jours avant le départ.

Les cautions ne sont pas encaissées et sont immédiatement restituées à la fin du séjour après vérification du matériel par le guide et le pilote.

En cas d'accident du à une mauvaise utilisation des engins, une facture correspondante aux dégâts sera établie et expédiée au pilote :

Si la facture est supérieure à 765 Euros, le chèque sera encaissé et aucun supplément ne sera demandé

Si la facture est inférieure à 765 Euros, le montant des réparations est demandé au pilote et le chèque de caution est rendu.

Pour les autres destinations, la caution est à régler directement sur place par empreinte de carte bancaire. Ev'Azur se dégage de toutes responsabilités en ce qui concerne l'appréciation du matériel en fin de séjour et ne peut en aucun cas supporter les frais qui découleraient de la casse des engins.

## Conditions des prestations des voyages

Les prix indiqués dans cette brochure ont été déterminés en fonction des données économiques suivantes :

coût du transport lié notamment au coût du carburant et au taux de change USD/Euros,  
redevances et taxes afférentes aux prestations offertes (taxes touristiques, taxes d'atterrissage, taxes de sécurité, taxes de débarquements ...),  
taux de change appliqués au voyage concerné.

La variation de ces données économiques est susceptible d'entraîner une révision de nos prix.

En cas de modification significative de l'une ou l'autre de ces données, nous nous réservons le droit de modifier les prix de vente. La variation du montant des taxes et redevances et/ou coût du transport sera intégralement répercutée ainsi que l'augmentation des prestations terrestres liées à une augmentation du taux de change.

Pour les clients déjà inscrits, la révision à la hausse des prix de leur voyage ne peut se faire à moins de 30 jours du départ.

### **Art. 2 : Acompte et paiement du solde du voyage**

2.1 - Acompte : Sauf dispositions particulières à chaque voyage, l'agent de voyage reçoit de chaque client, au moment de la réservation, un acompte de 30 % du montant total du voyage.

2.2 - Paiement du solde :

Sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque voyage, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué au moins un mois avant le départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date prévue, est considéré comme ayant annulé son voyage, sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à ceux définis à l'article 5.

2.3 - Inscription tardive :

Pour les inscriptions tardives (moins de 30 jours avant la date de départ), le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription.

2.4 - Formalités

Au moment de l'inscription, il est impératif de communiquer à l'agent de voyage le nom et l'état civil figurant sur le passeport ainsi que la date de validité du document.

Ev'Azur se dégage de toutes responsabilités, au cas où les clients se verraient refuser l'embarquement faute de papier en règle et ne procédera de ce fait à aucun remboursement. Préalablement à la conclusion du contrat, l'agence informe le client des différentes formalités administratives et / ou sanitaires nécessaires à la réalisation du voyage. Leurs réalisations et les frais en découlant incombent seul au client. Les formalités données s'adressent uniquement aux personnes de nationalité française ; elles sont données à titre indicatif. Ev'Azur ne peut être tenu responsable des amendes et droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers ou sanitaires des pays visités.

### **Art. 3 : Durée des voyages**

Sont inclus dans la durée des voyages :

-le jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport

-le jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Nos prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non de journées entières.

Si par suite d'une arrivée tardive et / ou d'un départ matinal imposé par les horaires des compagnies, le séjour devrait être écourté, aucun dédommagement ne saurait être envisageable.

### **Art 4 : Modifications par le client avant le départ**

3.1 – Toutes modifications demandées par le client n'entraîneront aucun frais si il s'agit d'une augmentation du nombre des passagers, d'une modification entraînant une augmentation des prestations.

3.2 – Toute modification à plus de trente jours entraîne la facturation de 31 € de frais par dossier. A moins de trente jours, toute autre modification de la part du client sera considérée comme une annulation (avec facturation de frais) suivie d'une nouvelle inscription.

3.3 – Tout changement de nom de passager et/ou de date, avant émission des titres de transport, entraînera des frais de modification dont le montant sera intégralement perçu sur la nouvelle facture -confirmation.

3.4 – Tout changement de nom et/ou de date après émission des titres de transport sera considéré comme une annulation et sera facturée.

### **Art 5 : Cession du contrat**

Le client peut céder son contrat comme prévu par l'article 99 du décret 94-490 du 15 juin 1994 en application de la loi 92-465.

Le cédant doit impérativement informer Ev'Azur de la cession du voyage par lettre recommandée avec accusé de réception et ce au plus tard 7 jours avant le départ. Il doit en outre indiquer nom, prénom, adresse du cessionnaire et justifier que celui-ci remplit les conditions pour effectuer le voyage à sa place.

Cette cession entraîne les frais suivants :

- jusqu'à 30 jours du départ	31 euros par personne
- de 30 jours à 15 jours avant le départ	60 euros par personne
- de 15 à 7 jours avant le départ	120 euros par personne

*Cette facilité reste néanmoins soumise à l'acceptation des fournisseurs de service, notamment des transporteurs dont la réglementation peut interdire des changements de noms.*

*En cas d'acceptation, le cédant et le bénéficiaire s'engagent à payer solidairement les éventuels frais qui découleraient de ce changement ( téléphone, fax, envois...)*

### **Art 6 : Frais d'annulation**

6.1 - Toute annulation de la part du client entraînera la perception des frais suivants :

- plus de 30 jours avant le départ :	35 euros par personne de frais de dossier non remboursable par l'assurance
- de 30 à 21 jours avant le départ :	25% du montant du voyage
- de 20 à 08 jours avant le départ :	50% du montant du voyage
- de 07 à 02 jours avant le départ :	75% du montant du voyage
- moins de 02 jours avant le départ :	100% du montant du voyage
- pour une non-présentation le jour du départ	100% du montant du voyage

6.2 – Le client devra communiquer l'annulation de son voyage par courrier recommandé directement à EV'AZUR. La date d'arrivée du courrier en notre agence sera seule prise en compte pour le calcul des frais d'annulation.

6.3 – Défaut d'enregistrement

Le prix du voyage ne peut en aucun cas faire l'objet d'un remboursement lorsque le client fait un défaut d'enregistrement : non-présentation aux heures et lieux fixés par la convocation, défaut de papier d'identité ou sanitaire ...

### **Art. 6 BIS**

Les prestations sont remboursables au client dans la mesure où les prestataires de service n'ont pas été réglés intégralement par notre agence.

Par ailleurs, concernant les prestations aériennes, aucune prestation ne saurait être remboursable après émission des billets d'avion.

### **Art 7 : Prestations non utilisées, séjours écourtés ou modifiés du fait du client**

7.1 – tout voyage interrompu ou abrégé de la seule volonté du client, pour quelque raison que se fut, ne peut donner droit à un remboursement.

7.2 si par imprévu, le client devait écourter son séjour, toute demande relative à un remboursement devra être accompagnée d'une attestation délivrée par le prestataire concerné précisant clairement son accord de remboursement.

### **Art 8 : Annulation du fait de l'organisateur**

8.1 – Le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est due à un cas de force majeure ou pour des raisons relatives à la sécurité des voyageurs.

8.2 – *De même si l'annulation du voyage intervient pour l'insuffisance d'inscription et ce à 21 jours du voyage dernier délai.*

8.3 – En cas de non-exécution, de mauvaise exécution de la prestation, EV'AZUR se réserve le droit de fournir une prestation dite de remplacement au moins équivalente à celle initialement prévue. Le client ayant accepté la modification ne pourra ensuite obtenir remboursement ou indemnisation.

Au cas où la fourniture de la prestation dite de remplacement serait impossible, le remboursement auquel peut prétendre le client se limiterait au prix de la prestation en cause.

9.1 – Responsabilité des transporteurs : La responsabilité des compagnies aériennes ou de leur représentant est limitée en cas de dommage, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement.

9.2 – EV'AZUR ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des compagnies aériennes françaises ou étrangères ni en ce qui concerne le respect des clauses du contrat, ni en ce qui concerne les accidents, pertes, avaries, retards ou tout autre problème.

9.3 – En raison de l'intensité du trafic aérien ou suite à des problèmes indépendants de notre volonté (grève, incidents techniques, météo, retards ...), des retards plus ou moins importants peuvent avoir lieu. Comme le stipule les conventions internationales, les compagnies aériennes peuvent se réserver le droit, en cas de fait indépendant de leur volonté ou de problème technique, d'acheminer les voyageurs par leur mode de transport de leur choix avec une diligence raisonnable. Toujours selon les conventions, les horaires de transport, les escales et les types d'appareil ne constituent pas un élément contractuel du titre de transport. Tout ce qui précède ne peut donc engager la responsabilité du transporteur ni celle d'EV'AZUR et, à ce titre, aucune indemnisation ne sera accordée à quelque titre que ce soit (journée de vacance perdue, journée de travail perdue ...).

Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant et suivant le voyage.

9.4 – De plus, si du fait d'une arrivée tardive et/ou un retour anticipé, la nuitée prévue dans un hôtel ne pourra être utilisée : le client ne pourra demander aucun remboursement. Le retard étant imputable à la compagnie aérienne, EV'AZUR ne pourra obtenir de l'hôtelier un quelconque remboursement et une quelconque indemnisation de la part de la compagnie aérienne.

9.5 – En cas de perte, de détérioration ou de vol du titre de transport, le voyageur ne pourra embarquer qu'après ré-émission d'un nouveau titre et contre règlement de celui-ci. Le remboursement du titre initial ne pourra intervenir qu'après présentation des justificatifs (déclaration de perte, de vol) et ce après les délais imposés par les compagnies aériennes (1 an).

9.6 – Toute place non utilisée aller et/ou retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

9.7 – Selon les usages internationaux et sous réserve, la franchise de bagages est de 20 KG par personne.

L'acceptation de bagages volumineux appartient aux seuls services de la compagnie aérienne.

En cas de perte, de vol, de dommage subit par les bagages lors du transport aérien, il appartient au voyageur de faire immédiatement une déclaration auprès de la compagnie aérienne transporteuse et de l'assurance. EV'AZUR ne peut être tenu responsable en cas de perte, de vol, dommage survenu aux bagages durant le transport et conseil de souscrire une assurance bagages.

NB : Ne mettez ni bijoux, ni objets de valeurs, ni appareils photos, ni médicaments dans les bagages enregistrés en soute.

#### **Art 10 : Descriptions, informations**

10.1 – Les descriptifs utilisés dans cette brochure sont mis à jour régulièrement. Ils n'ont cependant pas une valeur contractuelle car susceptible de modifications sans préavis.

10.2 – Si un établissement ou un circuit attire le voyageur plus particulièrement à cause de tel ou tel facilité ou service, le voyageur doit en obtenir reconformation lors de son inscription.

10.3 D'autres parts, des travaux, un manque de personnel, une défaillance technique peuvent entraîner la fermeture temporaire de telle ou telle activité ou équipement.

Dans tous ces cas, une indemnisation temporaire ne saurait être accordée.

10.4 – LE programme du voyage peut être modifié en raison de mauvaise météo, de grève, de manifestations ou d'événements d'ordre culturel, religieux ... Dans ce cas EV'AZUR s'efforcera de préserver l'intégralité du voyage mais dans un ordre différent.

Dans ce cas, aucune indemnisation ne saurait être accordée.

10.4 Par ailleurs les photos de nos documents n'ont pas de valeurs contractuelles.

#### **Art 11 : Hôtel**

L'appréciation que nous portons sur ces hôtels ou hébergements découle directement de notre propre expérience.

La classification des hôtels correspond aux normes officielles locales : ces normes sont toujours différentes des normes françaises.

Le choix des hôtels se fait par critère mais aussi pour respecter l'esprit de ces voyage hors normes et insolites.

#### **Art 12 : Service Après -vente**

12.1 – Pour être recevable, toute réclamation devra avoir été constatée sur place par écrit auprès du prestataire en cause ainsi qu'à notre correspondant afin de pouvoir y remédier au mieux.

Faute de quoi, elle ne pourra être prise en compte au retour.

12.2 – Une fois le voyage accompli, la réclamation n'ayant trouvé de solution sur place, devra faire l'objet d'un courrier en recommandé avec accusé de réception au plus tard un mois après le retour. Ce courrier devra être accompagné de tous les justificatifs utiles.

#### **Art 13 : Assurance responsabilité Civile**

EV'AZUR, Li 073.02.0001, organisateur, est couvert par une assurance Responsabilité civile contractuelle auprès de Gan Eurocourtage (100 rue de Courcelles – 75 017 PARIS) afin de couvrir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle qu'Ev'Azur peut encourir en sa qualité d'agent de voyages, et ce dans la limite de la dite police.

Cependant, le voyageur doit faire attention aux variations existant entre les pays quant aux garanties légales et réglementaires des hôteliers, transporteurs et autres prestataires.

Il est donc fortement invité à consulter son assureur pour toutes couvertures complémentaires dont il souhaiterait bénéficier.

#### **Art 14 : Données nominatives**

Conformément à la loi N°78.17 du 06 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant et qu'Ev'Azur peut être amenée à recueillir pour les besoins de son activité.

Association Professionnelle de Solidarité  
du Tourisme



**Agence Ev'Azur – Aéroport de Chambéry / Aix – 73420 LE VIVIERS DU LAC**

Tél : 04 79 52 02 43 – Fax : 04 79 52 03 56 – [www.evazur.com](http://www.evazur.com) - [info@evazur.com](mailto:info@evazur.com)

Sarl au capital de 7 640.25 euros – RCS Chambéry 441502853 – LI 073.02.0001

RCP Gan eurocourtage – Agence adhérente au SNAV – Garantie financière APS