

Condition générale de vente

Conditions de Vente pour toute demande de réservation, à partir de janvier 2009

Vanilla Voyages 11 avenue de Champaubert 75015 PARIS

SARL au capital de 20.000€ - Li 075 07 00 36 – Garantie de Financière APS – Assurance Responsabilité Civile – AGF IART – 87, rue de Richelieu 75002 PARIS.

L'acheteur reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que la société Vanilla Voyages soit le vendeur effectuant la présente vente selon l'ensemble des dispositions légales précisées par la Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 et son décret d'application n° 94 – 490 du 1994, tels qu'intégrés dans le Code du Tourisme.

Par conséquent, toute vente effectuée sur le présent site internet est soumise aux conditions générales et particulières de vente de Vanilla Voyages, figurant ci-après.

I – CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

- 1 : acceptations des conditions Particulières et Commande
- 2 : Prix paiement
- 3 : Annulation / Modification à l'initiative du client
- 4 : Annulation modification à l'initiative de l'agence
- 5 : Transport
- 6 : hébergement
- 8 : Plongée
- 9 : Formalités
- 10 : livraisons
- 11 : Force majeure
- 12 : Réclamations
- 13 : Responsabilité civile
- 14 : Informatique et Libertés

1 – ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET COMMANDES

- 1.1 Ces conditions particulières de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par Vanilla Voyages avec des non professionnels des voyages. Selon le type de produits vendu, des conditions particulières s'appliquent.
- 1.2 Tout client Vanilla Voyages reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou sous curatelle. Les présentes conditions sont parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.
- 1.3 Tout client de Vanilla Voyages reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente ainsi que tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors ; la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente Vanilla Voyages. Une quelconque dérogation au profit du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des conditions de particulières n'emporte pas nullité des autres conditions.
- 1.4 Une demande de réservation ne sera effective qu'après réception par Vanilla Voyages :
 - du bon de commande dûment rempli par le client,
 - d'un moyen de paiement
 - et d'un numéro de carte bancaire française pour toute demande effectuée moins de 12 jours avant le départ si le client choisit un autre moyen de paiement que la carte bleue sans facilité de paiement.

Ces conditions sont cumulatives, il faut entendre par réception du moyen de paiement :

- pour achats effectués en carte bleue, la communication du numéro de carte,
 - pour les achats effectués par chèque, la réception du chèque par Vanilla Voyages
 - pour les achats effectués par virement, la réception de la preuve du virement par Vanilla Voyages.
- 1.5 Une réservation n'est définitive qu'après confirmation au client par Vanilla Voyage de la disponibilité du séjour. Sans réponse de Vanilla Voyages sous 48 heures (hors week-end), le client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande de réservation.

2 - PRIX ET PAIEMENT

Tous les prix sont affichés en Euros. Ils doivent être vérifiés au moment de l'inscription. LA TVA est toujours comprise. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Toute demande de réservation effective donne lieu à la facturation d'une somme forfaitaire de 8€ par personnes (Frais de dossier), hormis l'application des dispositions de l'article 1.5. Des frais de Dernières Minutes seront dus pour toute inscription effective effectuée moins de 7 jours avant le départ, à compter de cette inscription. Ces frais s'élèvent à 25€ par dossier, et sont dus en plus des Frais de Dossier précédemment énoncés. Ces frais ne sont pas remboursables en cas d'annulation par le client, et ce pour quelque motif que ce soit et sont pris en compte lors du calcul des frais d'annulation.

Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participant ou selon la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune attestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprise dans le prix. Par principe et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprise dans le prix :

Tout service antérieur à l'enregistrement lors du départ ou postérieur au passage sous douane lors du retour.

Les dépenses à caractère personnel (pourboire, téléphone, caution diverse, autres) ;

Les frais de vaccination et de visa

Les assurances

Les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage

Les excédents de bagages

Les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable)

En plus des taxes d'aéroport/locales directement perçue lors de la commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposée par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US.

Tarifs particuliers : les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatifs. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant la confirmation de sa demande de réservation.

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, Vanilla Voyages se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations significatives :

Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement et/ou de débarques dans ports et les aéroports ;

Des taux de change appliqué au voyage ou au séjour considéré ;

Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Leur variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 30 jours avant le départ. En cas de hausse significative du prix, estimée par Vanilla Voyages plus de 10% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par Vanilla Voyage. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus au chapitre suivant, sont facturés au Client.

2.8 Moyen de paiement :

2.8.1 Principe

Le client domicilié en France Métropolitaine peut effectuer son règlement :

Par carte bancaire française (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard).

En espèce, si le paiement est effectué en agence physique Vanilla Voyages dans la limite de 10.000€ par dossier.

2.8.2 Dérogation

Pour toute Commande à plus de dix jours du départ, Vanilla Voyages peut accepter un règlement par :

Chèque bancaire français (établi à l'ordre de Vanilla Voyages)

Virement (les frais de virement bancaire restent à la charge du Client) ;

Chèques-vacances ANCV : Le client doit effectuer au préalable un acompte d'au moins 30% du montant du voyage et de s'acquitter de frais de dossier de 25€ en plus de la somme totale demandé par nos soins.

Chèque bancaire ou postale libellé à l'ordre de Vanilla Voyages.

2.8.3 Encaissement

L'encaissement d'un moyen de paiement par Vanilla Voyages conditionne le traitement d'une commande. Par encaissement d'un moyen de paiement il faut entendre :

- pour les achats par carte bancaire française, l'enregistrement de coordonnées monétique valides avec la validation du paiement par le centre de cartes bancaires,

- pour les achats par virement, la réception de l'attestation de virement effectuée par la banque du client.

- Pour toute commande à moins de 20 jours avant le départ la totalité de la somme sera exigée. Pour une commande à plus de 35 jours du départ, un acompte de 30% sera exigée et le total du sold 35 jours avant le départ.

Ne sont pas considérées comme libératoire de la dette : la remise des coordonnées bancaires tant que l'accord du centre d'autorisation de paiements n'est pas obtenu, le dépôt d'un chèque tant que celui-ci n'a pas été crédité (sauf chèque de banque) sur le compte de Vanilla Voyages, une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banques.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilités.

Dans tous les cas si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, Vanilla Voyage considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. Vanilla Voyages sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulation applicables aux articles qui suivent des présente conditions de vente.

3 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

3.1 Annulation d'une demande de réservation :

Au titre de l'article L.121-20-3 du code de la consommation, Vanilla Voyages s'engage à répondre à une demande de réservation dans un délai de 48 heures (hors week end et jours fériés)

Si le Client procède à l'annulation de sa commande durant cette période une somme forfaitaire de 10€ euros par personne lui sera exigée (frais de dossier). A défaut d'une réponse dans les 48 heures, le client a la possibilité d'annuler sans frais sa demande réservation.

3.2 Annulation d'une commande

Une commande est effective après confirmation au Client par Vanilla Voyages de la disponibilité du voyages.

- 3.2.1 Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à Vanilla Voyages (lettre recommandée avec AR, télécopie ou courriel à l'adresse suivante contact@vanilla-voyages.com et ayant pour objet : ANNULATION) . La date de la réception de la lettre recommandée, de la télécopie ou du courriel sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptifs du voyages choisi) :
- Frais de traitement : Pour toute annulation effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant de 5% du montant de la commande par dossier dont perçus en supplément des frais d'annulation:
 - Frais d'annulation (sauf conditions spécifique) :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur montant du voyage hors assurance)
Plus de 30 jours avant départ	20%
De 30 à 20 jours du départ	40%
De 19 à 15 jours du départ	60%
De 14 à 7 jours du départ	80%
Moins de 7 jours du départ	100%

3.2.2 Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- Une modification de la ville de départ ;
- Une modification de la destination ;
- Une modification de l'hôtel ;
- Une modification de la date de départ.

Dans ces conditions le client est soumis aux conditions stipulées dans l'art 3.2.

Dérogations spécifiques à certains cas modifications de date de départ :

En cas de non présentation du Client à l'aller sur un vol charter, Vanilla Voyages pourra maintenir les autres prestations seulement si le client en fait la demande écrite par Vanilla Voyages dans les 24 heures suivant la date de départ initialement prévue. Les frais engendrés par l'achat d'un nouveau billet aller restent à la charge du Client.

EN cas de non présentation à l'aller sur un vol régulier, il est possible que la compagnie aérienne annule le billet retour. Dans ce cas, le Client aura la possibilité de racheter à ses frais des billets aller retour, sous réserve de disponibilité. Vanilla Voyages s'engage à mettre tout en œuvre afin de trouver le meilleur tarif et de maintenir les autres prestations. Si une arrivée tardive devait engendrer pour Vanilla Voyages des frais supplémentaires, tels que par exemple frais de transfert, ces frais resteront à la charge du Client.

Aucun remboursement de frais non consommés (nuits d'hôtel, repas...) ne pourra être consenti du fait de la non présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

3.3.2 Toute autre modification de la Commande avant le départ, à l'initiative du Client, entraînera la perception des frais suivants :

Date de modification (en jours ouvrables)	Frais de modification
Plus de 30 jours avant le départ	16€ par personne
De 30 jours à 21 jours	40€ par personne
De 20 jours à 8 jours	77€ par personne
A 7 jours ou au moins du départ	153€ par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuellement demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant l'exécution de la modification.

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire. Attention : dans le cas de prestation incluant un transport par vols régulier, ces frais peuvent s'élever à hauteur du rachat de billet aller-retour.

Modification après départ

Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier les billets d'avion, à l'aller comme au retour. Si le client souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption du voyage, il devra se conformer notamment aux modalités figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

Vanilla Voyages s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Vanilla Voyages :

- Toute prestation souscrite par le Client en dehors de celles facturées par Vanilla Voyages ;
- Toute modification des prestations à l'initiative du Client.

3.2.3 Cession

Conformément à l'article L. 211-12 du code de Tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors contrat d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer Vanilla Voyages par écrit au plus tard 10 jours pour les séjours, en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaire(s) et du ou des participant(s) au voyages et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyages (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans la même tranche d'âge).

Les frais de cessions sont identiques que les frais de modification énoncé à l'article 3.3.2.

Dans tous le cas si le frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il sera dû à Vanilla Voyages le montant exact facturé au Client sur présentation de justificatifs correspondants. Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que les frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

4 ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

4.1 Annulation

4.1.1 Conformément à l'article R.211-12 du Code de Tourisme, si Vanilla Voyages se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle ne informera le Client. L'ensemble des sommes versée sera restituée au Client.

4.1.2 Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

4.1.3 Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Vanilla Voyages avertit le Client est immédiatement par tous moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client est immédiatement remboursé de toutes le sommes versées. Le Client ne peut pas prétendre ç des dommages et intérêts. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un suppléments de prix qui sera demandé au Client.

4.1.4 En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixé à l'article 2, Vanilla Voyages se verra contrainte d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée ans le cadre de l'article 3.2.

4.2 Modification

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, le Client est averti que le descriptif du voyage constitue la règle mais que le Client peut constater et subir des exceptions. Si des éléments essentiels du voyages doivent être modifiés avant le départ, Vanilla Voyages en avertira le Client par tous les moyens et lui proposera :

- Soit la possibilité d'annuler son voyages sans frais,
- Soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre.

Le client devra communiquer son choix par écrit dans les délais suivant :

Date de modification	Délais impartis de réponse
Plus de 30 jours avant le départ	72 heures
De 30 à 15 jours du départ	48 heures
14 jours ou moins de départ	24 heures

5. TRANSPORT AERIEN

5.1 Généralité

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté de Vanilla Voyages. Vanilla Voyages conseille au Client de prévoir des temps de connexions suffisants pour ses correspondances éventuelles, ainsi que d'éviter tout engagement le jour même et le lendemain de ses voyages aller et retour.

5.2 Modifications horaires / Responsabilité du transporteur.

Vanilla Voyages fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leur propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et les conditions énoncées au contrat de transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport

figurant sur le billet du Client et notamment par les dispositions résultant de ka convention de Montréal du 28 mai 1999.

La responsabilité de Vanilla Voyages en cas de dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et à leurs bagages enregistrés, pendant la durée du vol ou pendant les opérations d'embarquement, de débarquement ou au cours de la période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés, ne saurait être plus élevées que celle de la compagnie aérienne. Vanilla Voyages attire l'attention du Client que tout voyages en avion, même en France ou dans la zone de Schengen, nécessite une pièce d'identité en cours de validité.

5.3 Confirmation de vol

Le vol de retour doit être en principe confirmé sr place par le Client, dans les 72heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

5.4 La perte ou vol de billets

Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait de Vanilla Voyages, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne. Les conditions d'affrètement des avions charters obligent rappeler que toute place de charter obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraine le règlement du prix du billet correspondant. Par ailleurs, Vanilla Voyages s'engage à faire son maximum pour réémettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du client.

5.5 Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte, Vanilla Voyages ne saurait être tenue responsable de cette décision.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre indication au voyage peut en outre être exigée par certaines compagnies aérienne. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date de voyage et ce quelque soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois ce situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

5.6 Enfants

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

5.7 Bagages / restrictions et interdictions

Bagage en cabine : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas , le bagages reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque compagnie a sa propre politique. Plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kilos en vol réguliers.

Les excédents, si ils sont autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par les compagnies aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. Vanilla Voyages invite par ailleurs les clients à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation (DGCA) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Vanilla Voyages ne peut être tenue pour responsable :

De tous refus d'embarquement ou confiscation d'objets jugés dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.

De tous refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage.

Vanilla Voyages ne prendra en charge aucun frais supplémentaire pour ces raisons.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie aérienne et éventuellement de l'assureur, si une complémentaire a été souscrite.

5.8 Animaux

Chaque compagnie a sa propre politique en matière d'animaux. En principe, ils sont interdits sur les vols charter.

6. HEBERGEMENT ET SEJOUR

6.1 Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas Vanilla Voyages ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit supplémentaire. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressés par les clients.

6.3 Modification des hôtels, circuits, auto tours

Dans les hypothèses suivantes – cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers – Vanilla Voyage ou un prestataire de Vanilla Voyages peut être dans l'obligation de changer les hôtels mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires de Vanilla Voyages lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

Dans certains pays, l'organisation des circuits et auto tours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Vanilla Voyages ne peut être tenue pour responsable.

6.4 Les types de chambre

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévu en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

6.5 Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

La formule « all inclusive » ou « tout compris » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnées dans le descriptif de chaque Prestation. La formule « All Inclusive » comprend en général seulement les boissons alcoolisées produites localement.

La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.

La demi-pension débute avec le petit déjeuner suivant la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit : elle comprend un petit déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension les boissons ne sont pas comprises sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

Attention :

Selon le pays, les prestations ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

Vanilla Voyages invite les parents d'enfants en bas d'âge à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

6.6 les activités proposées lors du séjour

6.6.1 certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants.

6.6.2 Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par les prestataires locaux. La responsabilité de Vanilla Voyages ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

6.7 Photos et illustrations

Vanilla Voyages s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de prestations concernées.

7. FORMALITES

7.1 les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession de documents d'identité précisés dans le descriptif du voyage, et
- à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le descriptif du voyage s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement la Commande auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, et quelque soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les sites internet diplomatie.gouv.fr et actions-visas.com sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

7.2 Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom.

Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports « anciens modèles » dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les mineurs accompagné d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

7.3 Vanilla Voyages ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- de sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

- lorsque le Client ne peut embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage.

Vanilla Voyages ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

8 – LIVRAISON / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE

8.1 Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électrique.

Ponctuellement, ils peuvent être

Retirés dans nos locaux au 6 boulevard Saint Marcel à PARIS.

Adressés par voie postale.

Dans le cas où leur envoi impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci sont communiqués lors de la Commande et restent à la charge du Client.

Vanilla Voyage ne pourra pas voir sa responsabilité engagée en cas d'un défaut de livraison du à un cas de force majeure. Le Client sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa Commande.

8.2 Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Vanilla Voyages doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client doit être en mesure de présenter ses justificatifs tout de son séjour tant sur les site d'embarquement (aéroport, gare, port*) que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)* et les autres prestations éventuelles (excursion, location de voitures...).

Vanilla Voyages ne pourra être responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyages à nos prestataires.

*exemple non limitatifs

9 – FORCE MAJEURE

On entend par force majeure tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit Vanilla Voyages ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyages, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

Il en sera notamment ainsi en matière de (d')*

- grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel

- insurrection et émeute

- prohibition quelconque édictée par les autorités gouvernementales ou publiques

- conditions climatiques, géographique, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril de la vie du Client.

12 – RECLAMATIONS

Pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Vanilla Voyages par lettre recommandée dans les 30 jours suivants e retour de votre voyage faisant l'objet de la réclamation.

Nous vous recommandons pour tout problème lié à une inexécution ou une mauvaise exécution des prestations sur place lors du séjour de le signaler dans les plus brefs délais à notre Agence au 8 boulevard Saint Marcel 75005 PARIS.

13 – RESPONSABILITE CIVILE

Vanilla Voyages a souscrit à titre principal une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (RCP) auprès de la Compagnie AGF couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondu à hauteur de 800.000€ par année d'assurance.

La notion d'assurance civile (accident, incendie, vol, autre) varie suivant la législation des payes concernés : il est conseillé au voyageurs de se garantir individuellement

14 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

Les informations communiqués sur le Site permettent notamment à Vanilla Voyages, ainsi qu'à ses partenaires, de traiter et exécuter les commandes passées sur le Site.

En application de la Loi 78-17 du 6 janvier 1978, dite Infirmi que et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant (article 38 à 40). Ce droit s'exerce auprès de Vanilla Voyages en son siège.

Afin que Vanilla Voyages puisse satisfaire cette demande, il appartient au Client de faire parvenir les éléments nécessaires à son identification (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, ville, pays).

La survenance d'un impayé entraînera l'inscription des coordonnées du Client, en rapport avec la Commande qui est à l'origine de cet impayé, au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par Vanilla Voyages et placé sous sa responsabilité.

15 – DROIT APPLICABLE

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux Français.

Nous rappelons que la compétence de principe est celle du Tribunal du domicile de la partie mise en cause.

16 - DISPOSITIONS FINALES

Le fait que Vanilla Voyages ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions de présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprétée comme valant renonciation par Vanilla Voyages à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales de vente serait déclarée comme nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Le client reconnaît être informée qu'en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées sur le Site par Vanilla Voyages ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivant du Code de la consommation en matière de vente à distance.

II – CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Reproduction des articles R211-5 à R.211-13 du code du Tourisme

Article R.211-5 :

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

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

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

Article R.211-6 :

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les repas fournis ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-10 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

14° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R.211-7 :

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-8 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Le nombre de repas fournis ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-10 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Article R.211-9 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec 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. R 211-10 :

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

Article. R 211-11 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec 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 211-12 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art. R 211-13 :

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

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14° de l'article R. 211-6.

Date le 02 janvier 2009

Signature Client

Cachet Agence



Vanilla
VOYAGES 