

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

PREAMBULE

Le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme.

La Société Eniram-Voyages Plus est une société par actions simplifiée, au capital de 130 000 €, dont le siège social est à Rungis, 6 Place Louis XIII inscrite au RCS de Créteil sous le numéro B 332 321 041.

La Société Eniram-Voyages Plus est immatriculée au Registre Des Opérateurs de Voyages ATOUT France sous le n° IM 094100033

La garantie financière légale, destinée à garantir la totalité des fonds reçus, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par Groupama Assurances.

La Société Eniram-Voyages Plus est couverte par une assurance responsabilité civile GENERALI IARD n° AR744209, au 2 rue Pillet Will 75009 Paris.

I. RESERVATION ET PAIEMENT

Le plus tôt sera le mieux et ce, pour une meilleure organisation du voyage. A la signature du contrat, un acompte correspondant à 30% de la somme totale doit être versé pour confirmation dudit contrat. Le solde doit être effectué 30 jours avant la date du départ sans relance de notre part. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et règlera, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé avant la conclusion du contrat.

II. CESSIION DU CONTRAT

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers.

Le Client doit impérativement informer La Société Eniram- Voyages Plus de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 6 jours avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.

Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article ANNULATIONS ci-dessous, correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

III. RESPONSABILITÉ

Le Client est informé que la responsabilité de La Société Eniram- Voyages Plus ne saurait en aucun cas être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable...) au sens de l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.

En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites de dédommagement prévues au même article trouveront à s'appliquer.

Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues.

La Société Eniram- Voyages Plus ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

IV. TRANSPORT

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter à l'agence, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L.211-16 du Code du Tourisme.

Les conditions de transport sont rappelées en même temps que leur émission.

Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Tout départ non réalisé empêchera l'utilisation du vol retour.

Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier à La Société Eniram-Voyages Plus. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que La Société Eniram-Voyages Plus n'ait le temps d'en informer les clients.

La compagnie aérienne à laquelle il est prévu d'avoir recours sera communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'émission du contrat au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge.

L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

PRIX ET REVISION DE PRIX

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur le contrat de voyage. Il est exprimé en Euros et TTC pour les Forfaits touristiques.

5.1. Elaboration des prix

Le prix des Prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- les dépenses personnelles, pressing et room-service.
- les pourboires et gratifications diverses
- les assurances spécifiques
- les frais d'envoi de la documentation de voyage
- les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place
- les frais d'excédent de bagages
- les dépenses de téléphone
- les frais de formalités administratives et sanitaires
- Les frais supplémentaires inconnus lors de la réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme, le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en

cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.

Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées.

Ils comprennent, selon la Prestation fournie : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la signature du contrat, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.

Les prix mentionnés sur le contrat comprennent outre le montant des prestations figurant dans chaque programme, les frais de la Société Eniram-Voyages Plus. Ils ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement, les frais de formalités administratives et sanitaires et les pourboires sauf mentions particulières. Les taxes d'aéroport mentionnées sur le descriptif des produits sont celles qui sont connues à la date de publication de l'information préalable.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par La Société Eniram-Voyages Plus. Toute modification de prix pouvant se présenter sera signalée avant la réservation et confirmée sur la facture et/ou confirmation.

5.2 Révision des prix

a) Composantes du prix : les prix figurant sur le contrat ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- Coût du transport, lié notamment au coût du carburant. Les transports internationaux sont payés en euros auprès de nos prestataires aériens.
- Taxes afférentes aux prestations aériennes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.

b) Modalités de calcul de la révision du prix :

Conformément à l'article R. 211-8 du code de tourisme, La Société Eniram-Voyages Plus se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités : suivantes :

- Variation du coût de transport, des taxes, des redevances payées en euros auprès de nos prestataires aériens. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

c) Conséquences de la révision du prix :

Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, l'information sera transmise au Client par tout moyen permettant d'en accuser réception.

La Société Eniram-Voyages Plus procédera à la révision du prix de vente en cas de majoration du montant du forfait et en informera au préalable le client.

Dans ce cas, un décompte sera remis au client qui pourra accepter ou non la modification substantielle, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception, sans frais ni pénalité, en vertu de l'article R. 211 - 9 du Code du Tourisme.

Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

V. NOMBRE DE PARTICIPANTS

En cas de GIR (Groupement individuel regroupé)

Avant la conclusion du contrat, le client sera informé de la taille maximale ou minimale du groupe permettant la réalisation du voyage. En cas de nombre minimal de participants non atteint, La Société Eniram-Voyages Plus aura la possibilité d'informer le client de l'annulation du voyage, à plus de 30 jours du départ.

Sinon le tarif sera fixé sur la base de participants

VI. ENVOI DES LISTES

L'envoi des listes de participants et leur répartition par chambres devra être effectué au moins quatre mois avant le départ afin que La Société Eniram-Voyages Plus puisse effectuer les réservations auprès de ses fournisseurs, par tout moyen avec accusé de réception (courrier, fax, mail). Le non-

respect de ce délai pourra constituer une cause d'annulation du contrat de voyage.

VII. RECLAMATIONS

Pour être recevable, toute réclamation devra avoir été formulée sur place et par écrit à l'hôtelier ou à notre correspondant local. Elle devra ensuite nous être adressée directement dans un délai de 30 jours suivant le retour, sous pli recommandé pour un traitement rapide ; à défaut, la réclamation ne sera pas traitée en priorité. Après avoir saisi notre service qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur: www.mtv.travel.

VIII. ANNULATION GROUPES

8.1. Frais Annulation totale d'un groupe

De la signature du contrat au jour du départ, si la réduction du nombre de participants est supérieure ou égale à 30% des places réservées, les frais seront de 15% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

A partir de 60 jours pour chaque résolution, les frais d'annulation individuelle * viendront s'ajouter aux frais précédemment mentionnés.

* Voir 8.2 Frais annulation individuelles au sein d'un groupe.

Si la totalité du groupe est annulée du fait du client de la signature du contrat à 90 jours du départ, les frais seront de 30% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

De 89 à 60 jours du départ, les frais seront de 40% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

De 59 à 30 jours du départ, les frais seront de 50% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

De 29 à 20 jours du départ, les frais seront de 85% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

De 19 jours au jour du départ, les frais seront de 100% du montant du voyage par personnes réservées au contrat.

8.2 Frais annulation individuelle au sein d'un groupe

De la date d'inscription à 126 jours du départ : 250 € de frais de dossier.

De 125 à 90 jours avant le départ : 20% du montant total du voyage.

De 89 à 31 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage.

De 30 à 21 jours avant le départ : 40% du montant total du voyage.

De 20 à 13 jours avant le départ : 75% du montant total du voyage.

De 12 à 6 jours avant le départ : 85% du montant total du voyage.

Moins de 6 jours avant le départ : 100% du montant total du voyage.

* Dans le cas de vols spéciaux « affrétés », les frais d'annulation seraient portés à 50% du montant total du forfait par personne, à partir de 60 jours avant le départ. Concernant les croisières, des frais d'annulation spécifiques pourront être spécifiés sur le contrat. Il est possible de souscrire auprès de La Société Eniram-Voyages Plus une assurance annulation.

Cette assurance est nominative et elle ne rembourse en aucun cas les frais de dossier ; elle ne pourra être appliquée si la liste des participants assurés ne parvenait pas impérativement 90 jours avant le départ.

IX. MODIFICATION DU CONTRAT PAR ENIRAM

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à La Société Eniram-Voyages Plus, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, hors les cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, La Société Eniram-Voyages Plus avertira le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté et sauf cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, la Société Eniram-Voyages Plus, au sens de l'article L. 211-15 du Code du Tourisme, proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement – sauf impossibilité dûment justifiée – ou organisera le retour anticipé du Client en cas de refus du client.

X. HOTELLERIE

Sauf indication contraire, les chambres sont généralement prévues à deux lits et éventuellement trois lits. Les chambres individuelles étant disponibles dans une proportion très réduite, elles ne peuvent être assurées que très exceptionnellement. Il est d'autre part de règle, dans l'hôtellerie internationale, de prendre possession des chambres à partir de 15h et de les libérer avant midi. En aucun cas, nous ne pourrions déroger à cette règle. Nos prix étant calculés, sauf avis contraire, sur la base de chambres doubles, des personnes occupant seules une chambre se verraient appliquer le supplément chambre individuelle en vigueur.

XI. FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les participants doivent être en possession des documents et avoir effectués les démarches sanitaires obligatoires précisées par La Société Eniram-Voyages Plus avant la conclusion du contrat : passeport, carte d'identité en cours de validité, autorisation parentale selon la destination, carte de tourisme, ou visa, vaccins, traitement médical et de s'y conformer à ses frais.

Il appartient au client signataire du contrat de bien vouloir informer les autres participants inscrits de se mettre en conformité avec les différentes formalités de douanes et sanitaires en vigueur sur les pays visités ou traversés à l'occasion d'escale ou transit.

Les éléments communiqués par notre agence concernant les passages de frontières sont valables uniquement pour les ressortissants français, membres de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen et à la date de signature du contrat.

Pour plus d'informations nous vous conseillons également de consulter les sites suivants : <http://www.cimed.org> <http://www.pasteur.fr>, pour les questions de santé, ainsi que <http://diplomatie.gouv.fr>, pour les questions de sécurité. Pour les ressortissants étrangers, nous vous recommandons de vous adresser auprès de votre ambassade ou consulat.

En aucun cas, la Société Eniram-Voyages Plus ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des Clients qui doivent prendre à leur charge la vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ (passeport généralement valable 6 mois après la date de retour de voyage, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris l'accomplissement des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un client de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du Client ou l'interdiction de pénétrer en

territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du Client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que La Société Eniram / Voyages Plus ne rembourse ni ne remplace la prestation.

XII. LES ASSURANCES SPECIALES

La Société Eniram-Voyages Plus n'inclut aucune assurance dans les prix des prestations proposées et recommande au Client de souscrire au moment de la conclusion du contrat un contrat d'assurance et/ou d'assistance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation, et/ou couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

En fonction de l'offre souscrite, le Client aura la possibilité de souscrire une assurance auprès de notre partenaire :

Mutuaide Assistance :

En cas de souscription d'un contrat d'assurance, le descriptif de la police d'assurance souscrite par le Client lui sera remis par La Société Eniram-Voyages Plus, avant validation de la commande. En tout état de cause, il appartient au Client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par La Société Eniram / Voyages Plus sans faute du Client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Conformément à l'article L 112-1 du Code des Assurances, le client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et si notamment le contrat n'est pas intégralement exécuté et aucune déclaration de sinistre garanti par ce contrat.

La demande devra être accompagnée d'un document justifiant du bénéfice d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.