

# **Conditions Générales de Vente de Séjours Groupes en France et à l'étranger ALBA TOURING**

## **Article Préliminaire – Informations Générales**

La société ALBA TOURING est une société par actions simplifiées définie par les articles L.227-1 à L.227-20 et L.244-1 à L.244-4 du code de commerce français.

Elle est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours n° IM013100049

Elle a souscrit une Assurance responsabilité civile professionnelle HISCOX – HA RCP0330035.

## **Article 1er – Acceptation des conditions générales de vente**

Est acheteur toute personne ou tout groupe tel que définit ci-dessous qui réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par ALBA TOURING tel qu'un séjour en village de vacances, Hôtel ou résidence de tourisme et un séjour ou voyage à l'étranger. Les présentes conditions générales de vente peuvent être à tout moment modifiées et/ou complétées par ALBA TOURING. Dans ce cas, la nouvelle version des conditions générales de vente sera mise en ligne sur le site [www.alba-touring.com](http://www.alba-touring.com) Dès sa mise en ligne, la nouvelle version des conditions générales de vente s'appliquera automatiquement pour tous les clients. Les présentes conditions générales ont été mises à jour le **17/12/2021**.

Dans le cadre des présentes conditions générales de ventes, est considéré comme un groupe : toute entité, CE, CSE, club sportif, club de seniors, regroupements familiale, association de plus de 15 adultes qui effectue un règlement global pour un séjour.

L'achat des voyages et séjours auprès de la société ALBA TOURING ou de le cas échéant l'agent de voyage, entraîne l'entière adhésion du client aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

## **Article 2 – Information préalable**

Préalablement à tout achat, la société ALBA TOURING fournira à l'acheteur l'ensemble des informations préalables requises par l'article L211-9 et R.211-4 du Code du tourisme à travers un document rédigé à cet effet.

Conformément à l'article L. 211-9 et R.211-8 du Code du tourisme outre les errata, la société ALBA TOURING se réserve expressément la faculté de modifier certains éléments exposés au titre de l'information préalable dans les conditions précisées aux présentes conditions générales de vente.

### Article 3 – les errata

Des erreurs peuvent affecter certains descriptifs de voyages ou de séjours, ou certaines informations contenues dans l'annonce. Les errata sont datés et portés à la connaissance du client avant la conclusion du contrat.

### Article 4 – Inscription et contrat

- Pour tous les séjours, l'inscription à un des voyages ou séjours proposés par la société ALBA TOURING implique une confirmation par mail ou par courrier accompagné d'un document contenant les informations requises par les dispositions des articles L 211-9 et R.211-4 du Code du Tourisme.

- Tous les séjours donnent lieu à l'établissement d'un contrat de réservation en double exemplaire. Celui-ci définit tarifs et prestations souscrites, effectifs et gratuités, nombre de chambres attribuées, montant des acomptes, droits d'annulation et clauses de débits et contient les informations requises par les dispositions des articles L 211-8, L 211-10 et R.211-6 du Code du Tourisme (ainsi que les éventuels errata).

Le client doit retourner un exemplaire dans les délais impartis, dûment signé et conserver le second. Ceci constitue un engagement réciproque.

- La réservation est définitivement enregistrée à réception du 1<sup>er</sup> acompte demandé. D'une manière générale, le client doit impérativement contacter le service « Commerciale » par Mail à l'adresse suivante [contact@alba-touring.com](mailto:contact@alba-touring.com) pour toute augmentation ou baisse d'effectif.

- La liste des participants doit impérativement nous être fournie au plus tard 30 **jours** avant le séjour (75 jours si vous avez souscrit l'assurance annulation).

- **Le client n'a pas de faculté de rétractation une fois le contrat conclu, même dans le cadre d'une vente à distance conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.**

- Pour un groupe confirmé, l'acheteur pourra effectuer une demande d'hébergement supplémentaire. Alba Touring pourra répondre favorablement ou non en fonction des disponibilités du ou des hôteliers.

- Le supplément demandé pour l'octroi d'une chambre individuelle (chambre utilisée par une seule personne indépendamment du nombre de lits) n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même l'obtenir de l'hôtelier, leur nombre étant généralement très restreint. En fonction de la saison, les hôteliers peuvent refuser d'accorder des chambres individuelles. Le cas échéant vous en serez informé avant votre inscription

### Article 5 – Carnet de Voyage

Dans le cadre d'une démarche de Tourisme Responsable, Alba Touring privilégie le recours à la version électronique pour les documents de voyage. Ainsi, toutes les informations utiles et les documents nécessaires au voyage sont adressés par e-mail à l'adresse électronique communiquée à la société par le client lors de la réservation.

## **Article 6 - Modalités de Règlement**

- Un 1<sup>er</sup> acompte de 30% du montant total du prix du voyage est demandé à la signature du contrat
- Un 2<sup>ème</sup> acompte de 30% du montant total du prix du voyage est demandé 120 jours avant le départ
- Le solde doit nous parvenir **30** jours avant le départ. Pour les inscriptions intervenant moins de **30** jours avant la date de départ un règlement de 100% est demandé à la signature du contrat. S'il y a lieu, le prix du transport (sur place et aller-retour) et des prestations supplémentaires seront inclus dans le calcul des acomptes. Après le séjour, ALBA TOURING éditera une facture, celle-ci pourra alors faire apparaître d'éventuels réajustements selon le relevé de séjour que le responsable du groupe aura signé le jour du départ. Pour tout paiement par chèque, mandat ou virement bancaire, le nom du groupe, son numéro de dossier, sa date et lieu de séjour devront être spécifiés. Ces conditions de règlement de l'acompte sont valables également pour les participants d'un groupe réglant leurs séjours de manière individuelle.

A défaut de règlement dans les délais ci-dessus impartis et après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, effectuée par la société Alba Touring, et restée sans effet au plus tard dans les huit jours suivant la date de l'accusé réception, le contrat sera réputé résilier du fait du client et la société Alba Touring fera application de l'article relatif aux frais d'annulation.

En outre, ALBA TOURING peut, de plein droit, sans préavis et sans indemnités, annuler le Contrat à défaut du paiement intégral du prix des prestations par le Client au plus tard 30 jours avant la date du départ.

## **Article 7 – Taxe De Séjour et/ou Taxes Locales**

Pour nos séjours en France, la taxe de séjour est variable selon les lieux, et vous sera facturé en supplément et pourra être réactualisé.

Pour nos séjours à l'étranger certaines taxes locales doivent être réglées sur place et ne sont pas incluses dans nos prix.

Les taxes de séjour suivants les destinations obligatoires ne sont pas remboursées en cas de départ anticipé.

## **Article 8 -Déroulement des Séjours**

ALBA TOURING a la faculté de modifier, d'annuler les prestations ou de les remplacer par des prestations de substitution (Article R. 211-9 du Code du Tourisme) lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables sont de nature à contraindre ALBA TOURING à modifier ou à annuler tout ou partie des prestations.

Le Client doit communiquer sa réponse à une proposition de modification ou de substitution dans les délais raisonnables suivants, à savoir :

- Proposition faite plus de 30 jours avant le départ : délai de réponse de 7 jours
- Proposition faite de 30 à 15 jours du départ : délai de réponse de 4 jours
- Proposition faite à 14 jours ou moins du départ : délai de réponse de 2 jours.

A défaut de réponse dans les délais impartis, le Client est présumé opter pour l'annulation du Contrat et les paiements effectués lui sont remboursés.

Certains voyages sont subordonnés à un nombre de participants minimum. La défection d'un ou plusieurs clients peut entraîner l'annulation du voyage par ALBA TOURING, sans indemnité ni pénalité et contre remboursement des sommes versées, le Contrat étant réputé n'avoir jamais existé.

ALBA TOURING en informe les participants restants par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception,

- au plus tard 20 jours avant le départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours,
- au plus tard 7 jours avant le départ si la durée du voyage est comprise entre 2 et 6 jours,
- et au plus tard 48 heures avant le départ pour les voyages dont la durée est inférieure à 2 jours.

Le cas échéant, ALBA TOURING pourra néanmoins proposer aux participants restants de maintenir leur voyage, sous réserve du paiement éventuel du surcoût résultant de la défection des autres participants.

### **Article 9 – Aptitude au voyage**

La société Alba Touring attire l'attention des clients présentant des problèmes de santé physique, psychique ou psychologique sur l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de certains voyages et conseille une visite médicale avant tout voyage.

### **Article 10 - Formalités de Sante et de Police**

Les informations communiquées dans les présentes conditions générales de vente ne s'appliquent qu'aux seuls ressortissants nationaux ou ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Il appartient à toute autre personne d'une autre nationalité de s'adresser à l'ambassade ou au consulat compétent pour connaître les formalités administratives et sanitaires à respecter.

L'accomplissement des formalités administratives et sanitaires et les éventuels frais relatifs à ces formalités sont la charge exclusive des clients.

Les clients de Alba Touring doivent consulter avant leur date de départ les sites internet suivants pour vérifier les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour chacun des pays où ils se rendent, y compris en cas de simple escale ou de transit :

***[www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)***

***[www.pasteur.fr](http://www.pasteur.fr)***

Toutes les personnes qui voyagent, quel que soit leur âge (bébés, enfants mineurs etc.) doivent détenir une pièce d'identité individuelle qui porte leur nom (carte d'identité ou passeport selon les pays de destination). Aucun autre document tel que les livrets de famille ou les cartes de séjour, ne permet de franchir les frontières. L'obtention d'un visa peut être nécessaire pour certaines destinations.

Les clients doivent s'assurer suffisamment longtemps avant la date de départ que les noms et prénoms qui figurent sur les documents de voyage (billets, bon d'échange, réservations etc.) correspondent exactement à ceux qui figurent sur leur pièce d'identité et sur leur visa.

Certains pays exigent une durée de validité des passeports de plus de 6 mois après la date de retour ou encore que les clients emportent avec eux suffisamment d'argent et qu'ils soient en mesure de démontrer qu'ils ont bien un billet de retour.

Tous les frais relatifs à l'obtention de pièce d'identité, de visas et de vaccins sont à la charge du client.

Si le client se voit refuser l'embarquement ou le débarquement en raison de l'inobservation des formalités administratives et/ou sanitaires aucune somme ne pourra lui être remboursée et tous les éventuels frais supplémentaires (achat d'un billet d'avion, amendes etc.) resteront à sa charge.

### **Article 11 - Sécurité et Risques Sanitaires**

La société Alba Touring attire l'attention des clients sur le fait qu'en ce qui concerne les règles de sécurité applicable dans leur destination, ceux-ci peuvent consulter une fiche par pays du ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr), rubrique "Le Français et l'étranger".

Alba Touring vous invite à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) (Ministère français de la Santé et des Sports).

### **Article 12 – Risques et Force Majeure**

Certains évènements ou risques très probables d'évènements politiques (notamment guerres, troubles) ou naturels (notamment tsunami, tremblement de terre, cyclone) peuvent survenir après la mise à disposition du document d'information précontractuelles au client. En pareil cas, Alba Touring se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination où est survenu ou risque très probablement de survenir un tel évènement sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

Pour être davantage précis encore, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, les évènements indépendants de la volonté des parties, qu'elles ne pouvaient raisonnablement

être tenues de prévoir, et qu'elles ne pouvaient raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution des obligations.

Sont notamment assimilés à des cas de force majeure ou fortuits : les grèves de la totalité ou d'une partie du personnel des partenaires habituels en charge de recevoir de transporter, d'accueillir, d'héberger les clients (transports, hôtels...), l'incendie, l'inondation, la guerre, sans que cette liste soit limitative.

### **Article 13 – Annulation du fait du client**

Toute annulation partielle ou totale doit être impérativement transmise par écrit au service « commercial ».

En cas d'annulation, la prime d'assurance, les frais de visas ne sont pas remboursables. Lorsque l'annulation survient du fait du client, une indemnité forfaitaire est retenue.

Tout voyage interrompu, ou abrégé, ou toute prestation terrestre non consommée, du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement.

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le contrat de réservation ou encore, si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.), il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée.

Les frais d'annulation sont les suivants :

- Entre la date de signature du contrat et 76 jours avant l'arrivée : 15% du montant du séjour
- Entre 75 et 40 jours avant l'arrivée : 30% du montant du séjour
- Entre 39 et 30 jours avant l'arrivée : 50% du montant du séjour
- Moins de 29 jours avant l'arrivée : 100% du montant du séjour

Ces frais se cumuleront avec ceux indiqués dans la rubrique Transport. Pour couvrir ces frais éventuels d'annulation, ALBA TOURING propose une assurance optionnelle (Article 14 Assurance)

### **Article 14 – Assurance**

Pour les séjours, aucune assurance couvrant les frais d'annulation, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les tarifs transmis et affichés. **Alba** Touring propose une Assurance optionnelle Multirisques AXA (conditions des garanties sur demande). Le montant de l'assurance optionnelle est encaissé en totalité par ALBA TOURING à la souscription du voyage.

La police d'assurance reprend les mentions exigées par les articles R 211-4 et R 211-6 du Code du tourisme.

La police d'assurance doit être souscrite au moment du règlement de l'acompte et pour l'ensemble des participants du même groupe, sans gratuité.

Elle prend effet à réception de la liste nominative des participants au séjour qui doit être transmise au service Commercial ALBA TOURING dès que possible et au plus tard 75 jours avant le début du séjour.

Le prix du séjour payé à ALBA TOURING est pris en compte, transport inclus. En cas d'annulation, la prime d'assurance n'est pas remboursable. La souscription de l'assurance est faite par ALBA TOURING. Les déclarations auprès de l'assureur et le suivi des dossiers sinistres sont du ressort du client.

### **Article 15 - Modification du fait du client**

Toute demande de modification du contrat de voyage à la demande du client plus de 45 jours avant la date de départ entraîne sans exception **25 € de frais** de dossier par personne. Toute demande de modification à moins de 30 jours de la date de départ est considérée comme une annulation du fait du client, entraînant l'application des frais d'annulation de l'article 6, et une nouvelle inscription.

### **Article 16 – Annulation du fait de la société Alba Touring**

Si dans le délai de 30 jours précédant le départ, la société Alba Touring était amenée à annuler purement et simplement le contrat de voyage, elle devrait en prévenir le client par lettre recommandée avec accusé de réception et lui rembourser les sommes versées à ce titre.

De plus le client percevrait une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Cependant un accord amiable peut intervenir ayant pour objet l'acceptation par le client d'un voyage ou séjour de substitution proposé par la société Alba Touring. Dans ce cas, aucune indemnité n'est versée au client.

A défaut de réponse du client à la proposition de voyage ou de séjour de substitution dans le délai de 7 jours de la date d'accusé de réception évoqué plus haut, le client sera réputé avoir opté pour ledit voyage ou le dit séjour.

Dans tous les cas, le client ne peut prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure. De même le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à **30** jours de la date de départ et au-delà.

### **Article 17 – Modification du contrat de voyage par suite d'un évènement extérieur**

Lorsqu'avant le départ, du fait d'un évènement extérieur qui s'impose à la société Alba Touring, celle-ci est amenée à modifier un des éléments essentiels du contrat, elle en informera le client le plus rapidement possible par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le client pourra alors soit résilier le contrat, soit accepter la modification proposée par la société Alba Touring.

Au cas où le client opterait pour la résiliation, il pourra solliciter le remboursement de la totalité des sommes réglées déduction faite du montant des assurances, frais de visa, frais de dossier de **25 € par personne**.

Dans les deux cas (résiliation ou acceptation de la modification), le client devra informer la société Alba Touring dans les **14** jours de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception évoquée plus haut. A défaut de réponse par lettre recommandée avec accusé de réception dans ce délai, le client sera réputé avoir opté pour la modification proposée. Un avenant précisant la ou les modifications apportées sera alors signé entre les parties.

### **Article 18 – Prix**

Les prix variant en fonction de nombreux critères propres à chaque dossier, aucun prix ne figure dans le document d'information précontractuelle remis lors de la réservation.

Le prix du voyage sera communiqué par la société Alba Touring au client par devis sur demande de celui-ci.

En tout état de cause, le prix du voyage est impérativement confirmé par la société Alba Touring au client au moment de l'inscription.

Le prix du forfait par personne qui est communiqué au client comprend en général :

- Le logement en chambre double dans la catégorie mentionnée,
- Le transport aller et retour,
- Les transferts jusqu'à l'hôtel (sauf disposition contraire),
- La pension selon la formule proposée,
- L'accueil et l'assistance sur place
- L'accès aux services et infrastructures de l'hôtel selon descriptif
- Les frais de dossiers, taxes, taxes de sureté et redevances passagers.

Le forfait de base par personne ne comprend notamment pas :

- Les assurances annulation, rapatriement et bagages,
- Les suppléments, les boissons, les dépenses personnelles,
- Les pourboires à régler sur place
- Les options payantes.



Bébé : un tarif spécial est appliqué sur le transport aérien pour les bébés de moins de 2 ans (à la date du vol retour). Selon la réglementation aérienne, il n'est pas attribué de siège d'avion aux enfants de moins de 2 ans. La participation d'un enfant de moins de deux ans au contrat de voyage n'inclut pas ses repas.

La société Alba Touring ne peut être tenue pour responsable si des activités en plein air ne peuvent être assurées en raison des conditions météorologiques.

Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient et il accepte le principe du prix forfaitaire.

Une interruption du voyage ou du séjour du fait du client et/ou la renonciation à certains services compris dans le forfait ou acquittés en supplément du forfait ne donneront pas lieu à remboursement ou avoir, même partiels.

### **Article 19 – Activités payantes**

Les « activités payantes » sont des activités proposées et organisées par des prestataires sans lien avec la société Alba Touring.

Ces activités dont le client a le libre choix, sont soumises aux conditions de vente relevant desdits prestataires. L'information fournie par la société Alba Touring est donnée à titre purement indicatif et n'engage en aucun cas sa responsabilité.

### **Article 20 – Modification du prix**

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

- A) variation du coût des transports,
- B) variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports,
- C) variation des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la société Alba Touring se réserve le droit de modifier ses prix de vente comme suit :

1) La variation du coût du transport sera intégralement répercutée dans le prix de vente conformément aux modalités de calculs suivantes :

- pour les vols réguliers, l'application de la hausse ou de la baisse est pratiquée directement par la compagnie aérienne régulière et ré impactés par Alba Touring à ses clients, sur la part des forfaits
  - pour les vols affrétés par Alba Touring, la variation s'entend seulement du coût du carburant.
- La notification de cet impact se fera systématiquement par la société Alba Touring pour les voyages ayant lieu dans un délai compris entre 35 et 70 jours suivant la notification.

- Les réservations intervenant dans les 35 jours du départ sont impactées de l'éventuelle fluctuation du carburant dès la réservation et ne feront pas l'objet d'ajustement ultérieur.

Les prix des voyages sont calculés sur la base d'un prix moyen de carburant. Ce prix est communiqué par l'agent de voyages sur votre devis. Son ajustement est réalisé à partir du cours moyen de l'indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène du mois précédent.

Le prix du carburant fluctuant, la société répercute cette variation sur le prix du forfait touristique tant à la hausse qu'à la baisse pour tous les départs ayant lieu entre 35 et 70 jours suivant la notification. Les tarifs seront révisés à la hausse ou à la baisse, par tranche complète de variation de 20€ la tonne.

2) S'agissant des taxes et redevances, le document précontractuel indique le montant des taxes et redevances retenu comme référence lors de l'établissement des prix. Le prix du voyage sera augmenté ou réduit du même montant que l'augmentation ou la diminution intervenue après la conclusion du contrat.

3) Variation du taux de change : si la fluctuation du cours des devises venait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 2 %, cette incidence sera intégralement répercutée dans le prix de vente des voyages. La variation du taux de change ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises.

Les modifications seront communiquées sous réserve d'erreur d'impression ou d'omission

ALBA TOURING s'efforcera également de communiquer toute rectification ou erratum, par écrit, sur le devis ou lors de l'établissement du contrat. Les tarifs sont valables pour les durées, dates, jours d'arrivée et de départ et prestations indiquées.

### **Article 21 – Durée du voyage**

La durée du voyage est établie à compter de la date du jour de la convocation de départ de l'aéroport, du port ou de la gare routière à la date du jour de retour.

Le prix du voyage ou séjour est calculé en fonction d'un nombre de nuitées et non de journées. Une nuitée conformément à l'usage dans l'hôtellerie internationale correspond à la période de mise à disposition des chambres entre 15h00 et 12h00 le lendemain matin.

En raison des horaires du transport imposés par les diverses compagnies de transport, la première et/ou dernière nuitée peuvent être écourtées par rapport au programme ou circuit prévu.

### **Article 22 – Hôtel**

La société Alba Touring précise dans ses documents la classification des hôtels par étoiles ou par catégorie effectuée par les Ministères de Tourisme locaux selon des normes qui sont différentes des normes Françaises.

### **Article 23 – Effets personnels**

La société Alba Touring n'est pas responsable des objets personnels égarés, perdus ou oubliés durant le voyage, les transports et les séjours, et recommande de ne pas mettre d'objet de valeur dans les bagages, ni d'emporter d'objet de valeur avec soi.

### **Article 24 – Transport**

Les services de la société ALBA TOURING sont à la disposition des clients pour vous aider dans l'organisation des transports (aérien, ferroviaire maritime ou terrestre). Il est précisé que les conditions d'annulation différentes sont applicables selon les prestataires.

Alba Touring peut communiquer des devis sur demande du client.

En ce qui concerne plus particulièrement les transports aériens inclus dans le voyage, l'information préalable de l'identité du transporteur aérien est communiquée sous la forme d'une liste conformément à l'article R.211-15 du Code du Tourisme.

Cette information est complétée, le cas échéant, par la mention de l'identité des transporteurs de fait lorsque ceux-ci sont différents des transporteurs contractuels.

Conformément à l'article R.211-18 du Code du Tourisme, après la conclusion du contrat, Alba Touring informe le client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au contrat au moment de l'enregistrement.

Les horaires de transport, quand ils sont mentionnés, le sont à titre indicatifs, sous réserve de modification et ne sont pas de nature contractuelle.

Les dates des jours de départ et de retour relèvent du contrat de voyage.

Les prix sont forfaitaires et tiennent compte du temps de transport dans la durée globale du forfait. Les horaires sont communiqués lors de l'envoi de la convocation mais restent susceptibles de modification jusqu'au jour du départ, les terminaux de départ et de retour et les horaires de vol pouvant être modifiés sans préavis par les compagnies aériennes.

Le retard se calcule entre l'horaire d'embarquement confirmé le jour même et l'horaire effectif d'embarquement. Les horaires de retour seront communiqués sur place par le représentant de la compagnie aérienne.

Alba Touring invite le client à se rapprocher du Transporteur pour connaître les éventuels surcoûts liés à un excès de bagages ou à l'éventuel transport d'animaux.

### **Article 25 -Bagages**

Le Voyageur reste personnellement responsable de ses bagages pendant toute la durée du séjour. Alba Touring n'est pas responsable des objets, papiers et valeurs oubliés dans les hôtels, restaurants, autocars, avions. Il en est de même en cas de vol ou de perte.

### **Article 26 – Cession du contrat de voyage**

Conformément à l'article L 211-11 du Code du Tourisme, le voyageur peut, moyennant un préavis de 7 jours avant le début du voyage ou du séjour, céder le contrat à une personne satisfaisant à toutes les conditions applicables à celui-ci (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge ...).

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Le client ne peut céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance. Le client est tenu d'informer la société Alba Touring de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage ou séjour ou au plus tard 15 jours avant la date de départ s'il s'agit d'une croisière.

La cession entraîne des frais de dossier minimum supplémentaires de 25 € par personne.

En cas de transport aérien par vol régulier, dès lors que des billets sont émis au profit du client, les billets d'avion ne sont ni échangeables ni remboursables par les compagnies aériennes.

Le contrat de voyage ayant ainsi commencé de produire un effet, les dispositions de l'alinéa précédent ne peuvent trouver application. Les frais supplémentaires en cas de cession pourront être plus élevés que ceux indiqués, sur justificatifs apportés par la société Alba Touring et seront à la charge du cessionnaire.

### **Article 27 - Fichiers**

Dans le cadre de la protection de vos données personnelles (RGPD et Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 N° 78/17), la société ALBA TOURING collecte les données minimales nécessaires et suffisantes pour vous permettre de bénéficier des services fournis par ALBA TOURING : l'envoi de la brochure, votre information générale et d'avant-vente, vos réservations, votre contrat de vente et vos séjours.

Aucune de vos données personnelles ne sont fournies à des tiers par exemple à des fins de démarches publicitaires ou marketing, ni au sein ni en dehors de l'Union Européenne. Si vous voulez faire valoir vos droits sur la protection de vos données personnelles, merci d'envoyer une demande par mail à : [Contact@alba-touring.com](mailto:Contact@alba-touring.com)

### **Article 27 -Litiges**

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée au plus tard dans le délai d'1 mois après la date du retour par lettre recommandée à l'adresse du siège de la société ALBA TOURING sis 36 avenue de Provence à VILLENEUVE LOUBET (06270).

### **Article 28 - Réclamations**

Après avoir saisi le service qualité par lettre recommandée (voir litiges) et, à défaut d'un accord dans un délai de 60 jours à compter du dernier courrier du client contestant la réponse de ALBA TOURING, le consommateur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisie sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **Article 32 – Responsabilité**

La société Alba Touring sera exonérée de toute responsabilité lorsque l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat de voyage est imputable soit au client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

La société Alba Touring, afin de souscrire les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle a souscrit une assurance HISCOX – HA RCP0330035.

### **Article 33 - Attribution de Jurisdiction**

Tout différend au sujet de l'application des présentes conditions générales de vente et de leur interprétation, de leur exécution et des contrats conclus par le fournisseur, ou au paiement du prix, sera porté devant le Tribunal de commerce de GRASSE, quel que soit le lieu de la commande, de la livraison, et du paiement et le mode de paiement, et même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

### **Article 34 - Droit D'images**

En cas de reportages photographiques sur les lieux de séjours, le client doit informer la société ALBA TOURING de sa volonté de ne pas apparaître dans ses diverses publications annuelles. Destinations partenaires.

Les conditions générales de vente spécifiques des séjours (gratuités, singles, annulations, adhésions, prestations incluses, dégressivité enfants) pour Olmeta, peuvent vous être communiquées sur demande.

### **Article 35 – Reproduction des articles R.211-3 A R.211-11 du Code du Tourisme**

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

divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par la présente section.

**Article R.211-3-1** : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectuée par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

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

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

13° 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.211-5** : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6** : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du Code Civil. Il doit comporter les clauses suivantes :

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

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

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

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

5° Les prestations de restauration proposées ;

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

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

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

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

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

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

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les

meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R.211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux Articles R.211-9 R.211-10 R.211-11 ;

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

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

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

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

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

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

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R.211-4

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

**Article R.211-7** : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R.211-8** : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L.211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant



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

**Article R.211-10** : Dans le cas prévu à l'article L.211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par 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.

**Article R.211-11** : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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 13° de l'article R.211-4.

Je soussigné(e) Mr ou Mme .....

Responsable du groupe .....

Reconnait avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente.

Le .. / .. / .... à .....

Signature :