

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Bien que l'article R.211-14 du Code du tourisme nous fasse obligation de reproduire les seuls articles R.211-3 à R.211-11 de ce Code, les présentes conditions générales sont rédigées en prenant en considération toutes les dispositions applicables de celui-ci dont les articles L.211-2 et L.211-7 à 15 qui régissent l'activité des agents de voyage. A ce titre, il convient de rappeler que, conformément aux articles L.211-7 et L.211-17, les dispositions du Code du tourisme dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. Les catalogues, conditions générales, conditions particulières, conditions d'assurance et l'ensemble des textes joints à votre bon de commande constituent l'information préalable définie notamment par les articles L.211-8 et L.211-9 du Code du Tourisme et nous engage à ce titre.

LA MAISON DE LA CHINE ET DE L'EXTREME ORIENT (GMDCO) a souscrit auprès de la compagnie HISCOX 19 rue Louis Leblanc 75002 PARIS un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 5 000 000 €.

Extrait 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué 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 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 prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant 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 ;

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Tarifs

Nos prix sont établis aux conditions économiques en vigueur. Ils peuvent être modifiés postérieurement en cas de changement des tarifs aériens et des coûts de transport résultant des variations des coûts des carburants, des taxes internationales ou internes au(x) pays visité(s), des parités monétaires et/ou des conditions économiques des pays visités.

Le prix est également susceptible de révision en cas d'augmentation sans préavis du prix du visa et/ou des droits d'entrée sur les sites.

Modification

Après facturation, toute modification qui ne relèverait pas de notre responsabilité entraînera des frais de dossier d'un montant minimum de 30 € par pers. et doit obligatoirement nous être confirmée par écrit à plus de 15 jours du départ pour être effectuée par nos services.

Annulation et Remboursement

Conditions spécifiques aux groupes ponctuels, sauf voyages à conditions particulières (1) :

Toute demande d'annulation reçue un week-end ou un jour férié sera considérée comme ayant été reçue par GMDCO le jour ouvrable suivant.

Des retenues seront appliquées, variables en fonction de la date à laquelle vous annulez votre voyage :

- ❖ **A/ Les annulations individuelles** sont prises en compte dès l'inscription. Toute annulation devra nous être confirmée **par écrit** et entraînera le paiement des indemnités suivantes :
 - **A plus de 45 jours** : 15% du montant total du voyage (avec un minimum de **200 €** par personne) pour frais d'annulation.
 - **De 44 à 31 jours** avant le départ : **30%** du montant total du voyage.
 - **De 30 à 21 jours** avant le départ : **50%** du montant total du voyage.
 - **De 20 à 9 jours** avant le départ : **70%** du montant total du voyage.
 - **A moins de 9 jours du départ** : **100 %** du montant total du voyage, hors taxes aéroportuaires.

Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avion non remboursables.

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées 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. Le contrat 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 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° 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties 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 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 ;

Un billet aller-retour partiellement utilisé n'est en aucun cas remboursable, même en partie. Les prestations non utilisées sur place ne donneront droit à aucun remboursement. L'annulation d'un voyage à conditions particulières (1) entraînera **dés l'inscription** des frais d'annulation à la hauteur des frais engagés sans que ces derniers puissent être inférieurs au barème sus-visé.

❖ **B/ En cas d'annulation totale du groupe** pour quelque raison que ce soit, chaque participant s'engage à verser à **LA MAISON DE LA CHINE ET DE L'EXTREME ORIENT** à titre de dédit les frais de dossier indiqués ci-contre (suivant la date d'annulation), et, le cas échéant, en complément, tous les acomptes ou sommes engagés par **LA MAISON DE LA CHINE ET DE L'EXTREME-ORIENT** auprès des compagnies aériennes, hôtels, réceptifs locaux, visas, etc... qui ne pourraient être récupérés (le montant des assurances, les frais d'obtention de visas et les frais de dossier ne sont pas remboursables).

Responsabilité

➤ Il est rappelé que, conformément notamment aux dispositions des articles L.211-16 et 17 du Code du Tourisme, nous ne pouvons être tenus pour responsables des pertes ou vols des titres de transports ainsi que des défauts de présentation aux autorités compétentes et aux guichets (ou personnels) d'embarquement des documents d'identité et/ou sanitaires en règle conformément aux informations qui vous ont été transmises par nos agents avant le départ.

➤ Notre responsabilité ne pourrait être engagée si des événements imprévisibles et insurmontables, tels que intempéries, guerres, troubles politiques, écologiques, incidents techniques, grèves extérieures, encombrement de l'espace aérien, retards ou pannes, devaient nous amener à modifier les programmes afin d'assurer la sécurité des clients. Vous en seriez aussitôt averti par courrier. Les retards subis et les éventuelles modifications de dates, d'horaires, ou d'itinéraires qui en découleraient ne pourront donner lieu à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment en cas de modification de la durée du programme, les éventuels frais additionnels liés à une perturbation resteront à la

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

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

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

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 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.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle 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 préjudger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudger 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 préjudger 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.

charge du client. Toutefois, en cas de problèmes politiques majeurs avant le départ, nous vous offrirons la possibilité de vous reporter sur une autre destination aux conditions financières les plus proches.

➤ Les modifications décidées par les compagnies aériennes (horaire, aéroport, itinéraire...) ne peuvent être imputées à notre responsabilité, de même si elle nous obligeait à modifier ou annuler un programme avant le départ ou en cours de voyage sur place. Si elles intervenaient avant le départ, vous en seriez averti aussitôt par courrier (ou par téléphone si la proximité du départ ne le permet pas).

➤ Le règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notion énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

Médiateur du Tourisme et des Voyages

➤ Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

(1) Voyages à conditions particulières

- . Quand la compagnie aérienne impose une émission du billet immédiate ou à plus de 45 jours du départ
- . Quand le prestataire terrestre impose un règlement total ou partiel à la commande, ou un solde à plus de 45 jours du départ

La Maison de la Chine et de l'Extrême Orient (GMDCO)
SA au capital de 247332 € - RCS Paris B 382 938 009
IM 075100351 - Garantie Atradius Credit Insurance NV