



## Conditions générales de vente

Les conditions de ventes sont celles du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours, dont sont repris ci-dessous les articles 95 à 103.

**Article 95 :** Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

**Article 96 :** Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication 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 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 100 du présent décret.
- 10/ les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 11/ les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
- 12/ les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des 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.

**Article 97 :** L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

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

**Article 98 :** Le contrat 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, 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 éventuellement de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après

**9/** l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe 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 ; en tout état de cause le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage 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 96 ci-dessus.

**14/** les conditions d'annulation de nature contractuelle.

**15/** les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.

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

**17/** les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant 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 10 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.

**Article 99 :** L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article 100 :** Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités 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 afférents, 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 101 :** Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées.

- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution 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 102 :** Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans 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 103 :** Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix.

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

## **Conditions particulières de vente**

### **1- Inscription et paiement**

#### **1.1 Inscription**

Pour être considérée comme définitive, une inscription est subordonnée, lorsqu'elle est réalisée à plus de 30 jours de la date du départ, à l'encaissement d'un acompte de 30% du montant total des prestations (rubrique figurant dans le bulletin d'inscription), à l'exception d'un voyage accompli pendant les vacances scolaires françaises (toutes zones) pour lequel l'acompte sera égal à 100% du montant du transport aérien ou de l'application de conditions tarifaires particulières précisées dans l'offre de voyages de Zanzibar Voyage, réalisé auprès de l'un des points de vente, consécutivement à l'envoi d'un courrier ou bien à l'envoi par fax du bulletin d'inscription rempli et signé par le client.

Pour toute inscription à moins de 35 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du voyage. L'inscription ne sera considérée comme définitive qu'après la réception de ce règlement accompagné du bulletin d'inscription dûment complété et signé.

- Pour toute réservation de forfaits moins de 10 jours avant le départ, des "frais d'urgence" d'un montant de 50 € par dossier seront facturés.
- Les achats de prestations terrestres n'incluant pas le vol intercontinental donneront lieu à une facturation de 40 € par personne.
- Tout règlement intervenant à moins de 15 jours de la date de départ ne pourra être effectué qu'en espèces ou par carte bancaire.
- Le montant des primes des assurances souscrites par le client à l'occasion de son voyage est réglé dès l'inscription et à l'encaissement de l'acompte ou de tout autre somme adressée par le client avec son bulletin d'inscription.

#### **1.2 – Paiement**

Le solde du montant du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés ci-dessous.

### **2- Informations voyage**

#### **2.1 - Formalités de police et de santé**

Zanzibar Voyage délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent s'informer et se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Zanzibar Voyage. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées.

Zanzibar Voyage ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le bulletin d'inscription qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

#### **2.2 - Informations sur la sécurité et recommandations du ministère français des affaires étrangères**

Zanzibar Voyage vous conseille vivement de consulter les informations du ministère français des affaires étrangères 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", ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 94 93 (Ministère des affaires étrangères). Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de Zanzibar Voyage. Zanzibar Voyage attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

### **3- Modifications demandées par le client avant le départ**

Toute modification d'un élément d'un forfait intervenant après signature du bulletin d'inscription et avant émission du billet, sera facturée 40 € par dossier. Ces frais ne sont pas couverts par l'assurance annulation. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom, après émission du billet, sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription. Il pourra, en conséquence, être perçu les frais d'annulation visés ci-dessous.

### **4- Conditions et frais d'annulation**

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Zanzibar Voyage par lettre recommandée avec accusé de réception, le plus tôt possible : c'est la date d'envoi de la lettre recommandée avec accusé de réception qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Barème des frais d'annulation:

- plus de 45 jours avant la date de départ : 150 € par personne.
- de 44 à 21 jours avant la date de départ : 35 % du montant total des prestations.
- de 20 à 8 jours avant la date de départ : 50 % du montant total des prestations.
- de 7 à 4 jours avant la date de départ : 75 % du montant total des prestations.
- de 3 jours à 24 heures avant le départ : 90 % du montant total des prestations.
- moins de 24 heures avant le départ : 100 % du montant total des prestations.

Quelque soit le type de voyage, il est précisé, qu'en cas d'annulation, les primes d'assurance et frais de réservations restent acquis à Zanzibar Voyage. En cas d'annulation, Zanzibar Voyage demandera à chaque client la restitution, sans délai, des billets d'avion émis et remis à chaque client.

### **Cas particuliers:**

- Si la date de départ se situe pendant la période de vacances scolaires françaises (toutes zones), les billets seront immédiatement émis, la totalité du montant des vols perçue et il sera fait application de 100 % de frais, en cas d'annulation.
- Zanzibar Voyage peut proposer au client des produits dont le caractère est exceptionnel soit en raison de tarifs très avantageux, soit à des dates qui correspondent à des événements importants (dates particulièrement chargées) ou pour d'autres raisons qui ont pour conséquence la modification du barème des frais d'annulation. En pareil cas les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur le document d'information préalable relatif au voyage.

Les autres dispositions des présentes continueront de s'appliquer.

- Compte tenu des délais d'émission imposés par certaines compagnies aériennes, nous sommes contraints d'émettre les billets à 60 jours du départ ou immédiatement au moment de la réservation. Dès l'émission de ces billets et quelle que soit la date d'annulation il sera facturé des frais d'annulation égaux à 100% du prix du billet.
- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement.
- En cas d'annulation, pour quelque raison que se soit, les frais extérieurs aux forfaits et engagés par le client tels que frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

### **5- Transport aérien**

Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires et/ou l'itinéraire. Ces modifications ainsi que tout incident technique extérieur à Zanzibar Voyage, retard, annulation, grèves extérieures à Zanzibar Voyage, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques ne sauraient justifier pour le client une renonciation au voyage sans frais ou le versement de quelconques indemnités par Zanzibar Voyage.

Les noms des compagnies aériennes indiquées dans vos documents de voyage sont susceptibles de modification. Zanzibar Voyage s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français.

### **6- Assurances**

Les éléments ci-dessous représentent des extraits des contrats dont le détail précis vous sera remis lors de votre inscription. Ceux-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

#### **6.1 - Convention assistance rapatriement**

Zanzibar Voyage a souscrit pour vous un contrat d'assistance rapatriement. Cette garantie est offerte par Zanzibar Voyage.

#### **6.2 - Convention assurance multirisques (annulation + bagages + assistance et rapatriement)**

Nous vous proposons un contrat d'assistance étendue au prix de 4 % du montant total du voyage hors taxes d'aéroport (rubrique du bulletin d'inscription) avec un minimum de 20 € par personne.

Zanzibar Voyage tient à votre disposition les conditions de cette assurance multirisques sur simple demande.