

# EAST WEST TRAVEL

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les voyages créés sous les marques AUSTRALIE TOURS, NOUVELLE ZÉLANDE TOURS, ALMA LATINA, ASIE INFINI, ÎLES DE RÊVES, AUSTRALIE AUTREMENT, NOUVELLE ZÉLANDE VOYAGES, E-AUSTRALIE par la société EAST WEST TRAVEL (licence IM 075 100 209) sont vendus exclusivement par des professionnels titulaires d'une licence délivrée par la Préfecture ou d'une immatriculation délivrée par ATOUT FRANCE. Nos Conditions Générales et Particulières de Vente sont portées à la connaissance du client par l'agence vendeur, avant la signature du contrat de voyage et constituent une partie de l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. Cette information peut être modifiée quant au prix, aux conditions d'annulation, aux conditions de transport et au déroulement du séjour et de l'hébergement et le client en sera informé avant sa signature. En signant son contrat de voyage, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des présentes Conditions ainsi que des descriptifs plus spécifiques du voyage choisi en brochure.

### CONDITIONS PARTICULIÈRES

#### > Prix

Les prix indiqués ont été établis sur la base des conditions économiques existant au moment de la création de notre brochure et toute modification des tarifs de nos prestataires et des parités monétaires peut entraîner leur modification. Les prix peuvent varier jusqu'à 30 jours avant le départ. Révision de nos prix : toute modification des taux de change, des tarifs des transporteurs ou des taxes obligatoires peut entraîner le réajustement des prix publiés. La révision des tarifs, à la baisse ou à la hausse, sera appliquée par l'agence vendeur à partir d'une variation supérieure à 3% du prix total du forfait, et jusqu'à 30 jours avant le départ en cas de hausse, dont le client sera informé par selon les modalités rappelées aux articles R.211-9 de nos Conditions Générales de Vente. La variation sera répercutée sur l'intégralité de la partie du prix concernée (achat de prestations en devise, transport).

Les taux de change retenus (USD/AUD/NZD) sont ceux mentionnés sur votre facture.

Nos prix sont libellés TTC et en EUROS. Chaque tableau de prix indique les prestations et le service inclus dans le forfait. Nos prix ne comprennent pas : les frais de délivrance des passeports, des certificats de vaccination, des visas (sauf mention) les frais de repas en transit lors de la correspondance entre deux vols ou deux moyens de transport de tous types, les frais de portage, les boissons, les pourboires, les dépenses exceptionnelles résultant d'événements fortuits : grèves, conditions atmosphériques, etc.). Les assurances annulation, rapatriement, remboursement des frais médicaux etc. Nos prix varient selon la période de réalisation du voyage et parfois selon le nombre de participants. Ils sont calculés sur la base des accords passés avec nos fournisseurs et prennent en compte les frais perçus par les différents intervenants. Étant acceptés librement par le client qui reconnaît en avoir pris connaissance lors de la réservation, aucune contestation ne pourra être admise à son retour.

Les tarifs définitifs en fonction du nombre de participants sont établis 21 jours avant le départ. EXCEPTION : les prix des circuits Australie Atout Prix et Escapade Australienne (hors extensions, options de surclassement et taxes aéroport) sont garantis et définitifs pour tout départ jusqu'au 31/03/2016.

#### > Inscriptions

L'inscription au voyage n'est considérée comme définitive qu'après versement d'un acompte de 30 % du montant total du voyage et sous réserve des précisions suivantes :

- Moins d'un mois avant le départ : paiement de la totalité du montant du voyage.
- Le non-paiement du solde 35 jours avant le départ nous autorise à mettre les passagers intéressés en liste d'attente.
- Le solde du voyage doit être réglé par le client, sans

rappel de notre part, directement auprès de l'agence où l'inscription a été effectuée. Pour les mineurs, la présence des parents est obligatoire lors de l'inscription pour les voyages à l'étranger.

Pour toute demande de remboursement d'acompte, des frais de 35 € seront appliqués.

Une inscription à un forfait sans transport entraînera un supplément de 60 € de frais de dossier par personne. Les dossiers de voyage sont remis avant le départ à l'agence vendeur ou au client. À compter de cette remise, la garde juridique de ces documents (billets, vouchers) incombe au client ou à son agence.

Groupe Individuels Regroupés : certains de nos forfaits sont conçus pour permettre le regroupement d'inscriptions individuelles, selon un nombre minimum de participants avant la conclusion du contrat et qui peut différer selon les produits. Conformément aux articles R 211-4-7 et R 211-6 du Code du Tourisme, le départ du groupe n'est pas garanti et EAST WEST TRAVEL peut annuler le départ au plus tard 30 jours avant. Les participants concernés pourront soit être remboursés sans frais soit choisir un autre séjour sur lequel leur acompte sera reporté ; dans ce dernier cas, un nouveau contrat sera signé.

Pour toute réservation à moins de 30 jours du départ, seuls les règlements en espèces (dans la limite de 1000€), carte bancaire ou par virement seront acceptés.

#### > Annulations

Toute annulation ne pourra être prise en considération que si elle est effectuée par lettre recommandée adressée à l'agence vendeur. Les frais de réservation de 60 € par personne et les primes d'assurances souscrites lors de la réservation ne sont pas remboursables.

L'annulation entraîne également les frais suivants :

- Plus de 30 jours avant le départ : 25 % du montant du voyage avec un minimum de 250 € par personne.
- 100% dès la réservation dans les cas suivants : les lodges des parcs nationaux et quelques guest-houses, événements spéciaux tels que : réveillon, manifestations sportives, galas ; croisières, locations de bateaux, d'avions, de tous véhicules autres que des voitures de tourisme, de ressources humaines, de matériel de camping, de matériels électroniques, mécaniques etc.
- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 50 % du montant du voyage, avec un minimum de perception de 100 € par personne ;
- Entre 14 et 8 jours avant le départ : 75 % du montant du voyage, avec un minimum de perception de 115 € par personne ;
- À moins de 8 jours avant le départ : 100 % du montant du voyage.

ATTENTION : dans le cadre d'un vol sec, les frais d'annulation sont différents de ceux mentionnés ci-dessus, chaque compagnie aérienne appliquant des frais différents. Dans le cas d'un voyage « charter », la totalité des sommes versées sera retenue quelle que soit la date d'annulation.

Les billets « retour » non utilisés ne seront en aucun cas remboursés.

La non présentation du voyageur au moment du départ est considérée comme une annulation de fait, quelle que soit la raison de la non présentation (retard, grève, mauvaises conditions météorologiques, accident, etc.).

#### > Modifications du participant

Toute modification de la date d'aller ou de retour, ainsi que des conditions de voyage sur place intervenant de la part du voyageur est considérée comme une annulation de la totalité du voyage. Toute prestation non utilisée sur place ne pourra être remboursée.

#### > Modification d'un circuit organisé

Nous nous réservons le droit de modifier l'agencement d'un circuit organisé, de substituer un moyen de transport à un autre, si les circonstances l'exigent. Ces modifications sont faites néanmoins dans l'intérêt et avec l'accord des participants.

#### > Responsabilités

Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires,

horaires, formalités administratives ou sanitaires, figurant dans notre brochure ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne peuvent constituer un engagement de notre part.

Les prestations conservent à l'égard des voyageurs les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts qui les régissent : tous les prix, horaires, itinéraires peuvent être modifiés, sans avis préalable (voir paragraphe précédent).

#### > Documents de voyage

Les participants ressortissants français ou membres de l'Union européenne ou de l'Espace économique Européen sont tenus d'être en possession des divers documents de voyage requis par les autorités des pays où ils se rendent ou dont ils reviennent ainsi que des pays par lesquels ils transitent, selon les informations qui leur ont été dispensées avant leur départ par l'agence vendeur.

En aucun cas, nous ne pouvons supporter les frais supplémentaires qui résulteraient de la non présentation des documents aux autorités des pays concernés.

#### > Transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes, de leurs représentants et agents est limitée exclusivement en cas de dommages, plaintes et réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages selon les conditions de transport et les conventions internationales applicables. Le billet de passage est le seul contrat entre la compagnie et son passager.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, de type d'appareil, de compagnies aériennes (dans le cadre d'un partage de code), des changements d'aéroport provoqués par des événements extérieurs (grèves, guerre, incidents techniques, surcharges, intempéries etc.) que dans les conditions prévues par le Code du Tourisme et les conventions internationales applicables.

Transport seul : en cas d'achat de billetterie aérienne hors prestations touristiques complémentaires, et conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme reproduits dans les Conditions Générales de Vente ci-après, 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.

#### > Assurance complémentaire

Il est fortement conseillé de souscrire, lors de votre inscription, une assurance complémentaire couvrant les risques d'annulation, les frais de rapatriement, d'hospitalisation et de frais médicaux.

Pour certains voyages, cette assurance est obligatoire. Une police détaillée vous sera remise lors de votre inscription. Nous vous prions de la lire attentivement, elle comporte un certain nombre de clauses restrictives.

#### > Réclamations et remboursements

Toute prestation non utilisée n'est pas remboursable. Pour toute réclamation, il est obligatoire de joindre un justificatif tamponné et signé qui vous sera remis par le prestataire ou par notre correspondant local. Sans ce ou ces justificatifs, l'instruction de la demande pourra être plus difficile. Celles-ci doivent nous parvenir par tout moyen permettant d'en accuser réception, adressée à votre agence d'inscription à l'attention de M. Le Directeur.

AUSTRALIE TOURS

5 BIS RUE ASILE POPINCOURT - 75011 PARIS.

Après avoir saisi le service qualité de la société East West Travel, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 15 jours ouvrés le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisines sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

# EAST WEST TRAVEL

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

En application de l'article R211-12 du Code du Tourisme, les dispositions suivantes sont portées à la connaissance du Client et reproduites sur les contrats de voyage :

**Article R211-3 :** 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 R211-3-1 :** 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 R211-4 :** 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 ;
- 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 R211-5 :** 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 modi-

fication 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 R211-6 :** 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 ;
  - 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 respon-

sable 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.

**Article R211-7 :** 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 R211-8 :** 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 R211-9 :** 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 préjuger 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 R211-10 :** 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 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 R211-11 :** 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.