

Conditions générales et particulières des ventes

Les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours sont déterminées par le code du tourisme en application en Moldavie pour les séjours commandés directement avec l'agence AG ADVERT Srl.

Voyages Pourquoi pas est une marque commerciale de AG ADVERT Srl.

L'achat des voyages, séjours ou autres produits proposés par AG ADVERT sous la marque Voyages Pourquoi Pas auprès de l'agence de voyages ou sur le site www.voyages-moldavie.com, entraîne l'entière adhésion, du client et de l'ensemble des participants au voyage, aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

Il n'y a pas de droit de rétractation une fois le contrat (le devis) accepté.

DÉFINITIONS

Client : désigne toute personne physique qui réserve, commande ou achète une prestation proposée par l'agence, telle que la fourniture de services de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voiture, la location d'hébergement de vacances, de forfaits touristiques ou tout autre service.

Agence réceptive : désigne la société réalisant la prestation de tourisme achetée par le client au bénéfice des voyageurs. Elle n'assure pas la prestation de transport aérien.

Voyageurs : désigne les personnes physiques bénéficiant de la prestation de transport ou de tourisme, participant au voyage ou prévu pour l'hébergement ou la location.

RESERVATION

La réservation est effectuée auprès de l'agence réceptive AG ADVERT par le client. Cette agence assure le service après-vente du client. Les coordonnées sont indiquées sur la confirmation de commande, ainsi que le numéro de téléphone de l'agence (numéro français non surtaxé, et numéro à l'étranger). La confirmation de commande fait office de bulletin d'inscription. Une copie est adressée au client à l'adresse email renseignée durant la réservation. Le client accepte l'usage du courrier électronique en vue de la conclusion du contrat ou pour la transmission d'information relative à l'exécution de son contrat.

L'acceptation de l'ensemble des conditions de ventes est obligatoire pour toute réservation. Le fait de cocher la case correspondante vaut acceptation. Le devis et/ou la page de paiement permet de relire l'intégralité de la réservation, ainsi que les informations saisies ou sélectionnées par le client. Le client peut revenir aux formulaires précédents pour corriger ses sélections ou sa saisie.

Le renseignement des informations de paiement, la validation des informations et l'affichage de la confirmation concluent le contrat de vente et la réservation.

Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire avoir la majorité légale ou d'être âgé de 21 ans pour la location de voiture, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou toute autre personne ayant effectué la commande en son nom et pour son compte.

Le groupe de voyageurs doit compter au moins une personne majeure et n'étant pas sous tutelle légale. Les réservations comprenant des bébés et incluant une prestation de vol doivent impérativement compter autant d'adultes que de bébés. Sont généralement considérés comme :

> Tarifs adultes : pour toute personne de 12 ans et plus

> Tarifs enfants : pour tout enfant de 2 à moins de 12 ans (12 ans exclus)

> Tarifs bébés : pour tout bébé de 0 à moins de 2 ans (2 ans exclus) (Sauf exceptions indiquées).

Les animaux domestiques ne sont pas admis sur les voyages vendus.

Lorsque l'agence ne peut confirmer immédiatement l'inscription du client, la réservation est indiquée comme étant « en demande ». Il s'agit d'un engagement de la part du client. L'inscription est ferme et définitive dès lors que l'agence obtient la confirmation sur le prix et les conditions présentées sur l'offre acceptée par le client. Dans le cas où l'agence ne serait pas en mesure de confirmer l'inscription du client au même prix et dans les conditions présentées sur l'offre acceptée, dans un délai maximum de 3 jours ouvrés (hors week-ends et jours fériés) après inscription, le client est alors libéré de tout engagement vis-à-vis de cette inscription. La confirmation d'inscription sera adressée au client par courrier postal ou électronique.

Les prix et les disponibilités présentés sur les devis sont sans engagements et donnés à titre indicatif avant la conclusion du contrat.

AG ADVERT met à la disposition de sa clientèle un numéro non surtaxé exclusivement dédié au suivi de l'exécution de la commande. Le numéro d'appel figurera sur l'e-mail de confirmation de la commande.

FORMALITÉS

Pour tous les voyages, les participants devront être en possession des documents obligatoires et nécessaires à l'entrée dans le pays de destination ou au passage dans le ou les pays d'escale éventuelle : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, autorisation parentale, livret de famille, visa...

Les renseignements relatifs aux diverses formalités donnés au moment de la commande de prestation de voyage ne concernent que les personnes de nationalité française. Nous vous invitons à consulter le site <http://www.diplomatie.gouv.fr> afin de vérifier les formalités nécessaires. Nous invitons les ressortissants étrangers à consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade...), pour connaître les modalités de séjours sur les destinations et escales éventuelles et de vérifier la validité des documents et des vaccins

L'accomplissement des formalités incombe au client qui devra s'assurer avant son départ des modifications éventuelles intervenues. Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, ...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou d'entrer sur le territoire de destination ou d'escale. Les frais resteront à la charge du client.

PRIX

Les prix des voyages évoluent

constamment, notamment en fonction des conditions économiques. L'agence a donc pris le parti de ne plus faire figurer dans sa brochure de grilles de prix qui sont très souvent rapidement obsolètes. Chaque descriptif de voyage mentionne une fourchette de prix pour la haute et pour la base saison. Il conviendra de prendre contact avec l'agence AG ADVERT pour avoir le prix réel au moment de la réservation.

Le prix et la disponibilité ne sont garantis qu'au moment de la réservation et sur le tarif en vigueur au moment de la réservation. Le descriptif du voyage ou du séjour indique les prestations de base comprises dans les prix forfaitaires proposés.

Les prix présentés sur les supports (site internet, catalogue) sont « à partir de » et présentés :

- Soit par personne, sur la base d'une réservation la moins cher pour 2 personnes en chambre double

- Soit par logement ou hébergement, sur la base du logement le moins cher

- Soit par chambre, sur la base de la chambre la moins chère.

Les prix ne comprennent pas tous les services antérieurs à l'enregistrement à l'aéroport de départ ainsi que les boissons, pourboires et toutes les dépenses à caractère personnel. Ces prix varient selon la période d'exécution du voyage et parfois selon le nombre de participants. Les prix ont été établis en fonction des conditions économiques en vigueur lors de l'établissement des tarifs. En cas de modification de ces conditions et notamment de celles relatives au prix du carburant, aux tarifs aériens, aux taux de change et aux taxes légales ou réglementaires, AG ADVERT se réserve le droit de modifier les prix de vente.

Les prix et disponibilités sont établis en fonction des cours des changes, des tarifs aériens et hôteliers, des taxes aéroport et de sécurités, surcharges carburant et des prix des diverses prestations de service dans chacun des pays prévus dans nos programmes. Il en résulte que toute modification de ces conditions économiques est donc de nature à entraîner une modification de prix. Il importe dès lors d'obtenir tous renseignements sur les prix en vigueur lors de votre inscription et sur leur fixité.

Les circuits vendus dans une autre monnaie que l'Euro (notamment le Lei moldave) sont basés sur un taux de change calculé au moment de la réservation. En cas de dévaluation subite (-10 % minimum), AG ADVERT se réserve le droit de réévaluer le montant du voyage. De plus, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.

- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement...

Les promotions, offres spéciales et dernières minutes sont non rétroactives, non cumulables et soumises à conditions. Les tarifs affichés tiennent déjà compte des remises. Les remises s'appliquent à une date, un aéroport de départ (ou sans transport) et une classe tarifaire précise. Les offres sont valables dans la limite

des disponibilités et dans une période donnée.

Sont inclus dans la durée des voyages :

- le jour du départ à partir de l'enregistrement à l'aéroport,
- le jour du retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport.

Les prix sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non de journées entières.

L'arrivée le 1^{er} jour peut être très tardive, voire dans la nuit, de même au retour, le vol peut avoir lieu tôt le matin, entraînant un départ de votre lieu de séjour dans le courant de la nuit.

Si, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

Une semaine de séjour correspond à 7 nuits. La demi-pension prévoit la fourniture des petits déjeuners et d'un repas (généralement le dîner) durant le séjour à l'hôtel, hors boissons, et la pension complète des petits déjeuners, des déjeuners et dîners durant le séjour à l'hôtel, hors boissons. Tout repas supplémentaire devant être fourni sera à payer sur place ; tout repas non pris, du fait des horaires d'avion par exemple, ne sera pas remboursé.

La mention « tout inclus » fait référence aux descriptifs de pensions de chaque programme proposé sous les appellations « Tout compris », « Tous inclus » ou « All Inclusive » et sont limités aux prestations décrites.

Avertissement : les formules « tout inclus » : les boissons alcoolisées sont à consommer avec modération et sont interdites aux mineurs ; leur éventuelle consommation est sous l'entière responsabilité de leurs parents ou des adultes les accompagnants.

Les repas aux escales ne sont pas compris dans l'offre, ainsi que les repas et collations payantes proposés à bord des avions.

Aucune demande de repas spéciaux ne pourra être prise en compte sur le site Internet, pour les transports et les pensions sur place. Les particularités alimentaires devront être clairement annoncées et détaillées au moment de la réservation.

Toutes les demandes spéciales (telles que des demandes relatives aux personnes handicapées avec ou sans fauteuil roulant, excédant de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique, etc.) doivent être adressées par écrit à l'agence dès que possible. L'agence déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le(s) fournisseur(s) de la prestation visée. L'agence ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans qu'elle ne formule de réserve. L'agence ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale.

Conditions de paiement
Toute inscription devra être accompagnée du versement d'un acompte représentant 30 % du montant total des prestations terrestres ainsi que 100 % de l'aérien, la

Conditions générales et particulières des ventes

réception de cet acompte n'impliquant l'acceptation de la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas d'accord, le solde du prix des prestations devra être réglé 45 jours avant le début effectif des prestations.

Dès confirmation du dossier, il sera en outre demandé au client de fournir aussitôt les informations concernant les participants (noms, prénoms, dates de naissance, numéros de passeport), afin de garantir les réservations. AG ADVERT ne pourra être tenu pour responsable si les informations ne sont pas reçues à temps, et si les réservations en sont affectées.

Dans le cas où un client débiteur serait défaillant et les services non réglés dans le délai prévu et en tout cas avant le départ, la fourniture des services et documents de voyages serait suspendue de plein droit et les frais occasionnés à la charge du client débiteur. La confirmation d'une réservation engage l'agence sous réserve seulement du paiement des services prévus et ceci dans les délais initialement fixés. Tout retard ou report d'échéance donne droit à une indemnité de retard à l'agence, égale à 6 % de la somme due par mois de retard.

FRAIS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION AVANT LE SÉJOUR

La totalité de la prestation modifiée ou annulée peut être facturée, notamment pour les modifications de la part du client intervenant à 30 jours et moins du départ, conformément aux conditions de l'organisateur technique.

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. Attention les billets d'avion émis ne peuvent être modifiés. 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. Cette cession entraînera des frais à acquitter par le client (se reporter aux conditions particulières de vente des organisateurs techniques).

Si le client doit annuler son voyage, les sommes versées seront remboursées sous réserve des retenues suivantes, en fonction de la date du désistement :

- Plus de 120 jours avant l'arrivée : la totalité des sommes versées sera remboursée, amputée des frais bancaires résultants du virement de remboursement et des frais de dossiers fixes.

- De 90 à 119 jours avant l'arrivée : 70 % de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux préparations de certains services. Les vols ne sont pas remboursables.

- De 46 à 89 jours avant l'arrivée : 100 % de l'acompte terrestre versé sera retenu, correspondant aux préparations de certains services. Les vols ne sont pas remboursables.

- De 30 à 45 jours avant l'arrivée : 60 % du montant total du dossier sera retenu.

Moins de 30 jours avant l'arrivée : 100 % du montant total du dossier sera retenu.

Dans le cas où la réservation de prestations implique l'engagement, de la part d'AG ADVERT de dépenses qui ne sauraient être remboursées quel que soit le motif de l'annulation ou l'anticipation avec laquelle elle est formulée (telles

que l'achat de certains billets d'avion, la réservation de packages hôteliers à des dates particulières, billets de concert...), les modalités de remboursement citées ci-dessus ne sauraient être appliquées.

En cas de changement du nombre de participants, les tarifs seront révisés et adaptés.

L'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; toutes précisions figurent sous le tableau des prix du circuit concerné ; la confirmation ou l'annulation de départ intervient au plus tard 21 jours avant la date de départ : le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance de participants à 21 jours du départ et au-delà.

L'agence ne peut être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement des clients au lieu de départ du voyage aérien à forfait et ce, pour quelque cause que ce soit, par exemple occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

L'agence ne peut être tenue responsable du défaut d'enregistrement :

- Lorsque le voyageur présente des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, certificat de vaccination...)

- Lorsque le voyageur ne présente pas les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

- Lorsque le voyageur n'est pas en mesure de satisfaire les cautions, certificats, brevets et permis nécessaires aux forfaits incluant de la location.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage à forfait, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

Frais d'annulation pendant le séjour

Tout voyage interrompu, modifié ou abrégé du fait du participant et pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à aucun remboursement de la part de AG ADVERT. Toute modification de votre fait impliquant un changement de prestation (hôtels, transport...) ou de programme (durée du séjour, étapes...) vous sera facturée.

RÉCLAMATIONS

Toute réclamation (désaccord, inaccomplissement d'une partie du circuit, etc.) sera jugée recevable uniquement sur présentation de justificatifs écrits et devra être formulée par le client et en recommandé avec AR auprès de AG ADVERT.

Toute réclamation n'est recevable que si elle est signifiée par écrit au plus tard dans les huit jours suivant la date de fin des prestations de notre agence sauf cas de force majeure. Un éventuel litige se règlera à l'amiable. En cas de désaccord complet, AG ADVERT SRL étant une société de droit moldave, ce sont les Tribunaux de Chişinău, Moldavie qui seront compétents.

RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS ET ORGANISATEURS

Les horaires et indications s'y rapportant mentionnés sur le site sont donnés à titre

purement indicatif. Les responsabilités des compagnies de transports aériens (ou autres transporteurs utilisant d'autres modes de transport) qui participent aux voyages présentés sur le site, des représentants, agents ou employés de celle-ci sont limitées en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, aux conditions des transports aériens (ou autres modes de transport) des passagers et de leurs bagages exclusivement. L'agence ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports de passagers et bagages.

Par ailleurs, nous attirons votre attention sur les circonstances suivantes, qui sont de nature à limiter la responsabilité de l'agence dans la réalisation de votre voyage : les contraintes spécifiques du transport aérien, liées à l'encombrement de l'espace aérien, aux règles de navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports..., subordonné au souci essentiel de la sécurité des passagers transportés, peuvent entraîner les compagnies à modifier les horaires prévisionnels, tant pour les vols réguliers que spéciaux. De ce fait, toute irrégularité de trafic ne saurait engager la responsabilité de l'agence.

AG ADVERT est couvert par une assurance de responsabilité civile selon les lois en vigueur en Moldavie. Tout retard d'arrivée pour les séjours devra être signalé au responsable du lieu de séjour sous réserve de reprise de la prestation par le représentant local de l'organisateur technique, la responsabilité du client serait alors la seule engagée.

ASSURANCES

Les tarifs figurant sur le site internet ou sur le catalogue n'incluent aucune assurance. AG ADVERT ne propose pas d'options d'assurances voyages complémentaires. Ces assurances doivent être prises directement par le client via une agence française ou par l'intermédiaire d'un agent choisi par lui (voir les services associés au paiement par carte bancaire par exemple). IMPORTANT : l'assurance doit être impérativement souscrite en même temps que votre inscription au voyage.

RISQUES

Dans tous les pays, il est interdit d'acheter les produits à caractère notoirement illicite : objets issus de la contrefaçon, stupéfiants... Il est également interdit de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, sites historiques... Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement en France ou dans le pays de destination.

Nous vous invitons à consulter le site : <http://www.douane.gov.fr>.

Les modes et niveaux de vie et les conditions et niveaux de services des pays présentés peuvent être différents ou inférieurs à ceux auxquels le client est habitué. Les conditions économiques et sanitaires aléatoires de certains pays ou régions peuvent aussi sensiblement modifier la qualité des prestations (ex : présence d'insectes dans les établissements, coupures d'eau et/ou d'électricité, problèmes d'approvisionnement, qualité de la

restauration, etc.) ; le client le réalise et en accepte les inconvénients et conséquences éventuels. La période pour réaliser un voyage relève des seuls choix et responsabilité du client qui doit s'assurer - par ses propres moyens - que les conditions de la destination (situations sociale, économique et politique, climat, festivités, fréquentation, affluence, jours fériés, événements, etc.) lui conviennent. En ce qui concerne le risque pays, jusqu'à votre départ, nous vous recommandons la consultation du site du ministère des Affaires Étrangères (<http://diplomatie.gouv.fr>) notamment pour vous renseigner sur les risques politiques, météorologiques, etc. de votre destination.

Chaque participant est conscient que, vu le caractère des voyages que nous organisons, il peut courir certains risques dus notamment à l'éloignement des centres médicaux, l'état des routes, le caractère aventureux de certains circuits. La Moldavie ne compte pas encore d'organismes permettant une évacuation rapide dans plusieurs zones éloignées des villes. Le client assume ces risques en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter la responsabilité des accidents pouvant survenir à Ecoséjour, aux guides ou aux différents prestataires.

Si les circonstances l'imposent et en particulier pour assurer la sécurité de l'ensemble du groupe, mais aussi pour des raisons climatiques ou des événements imprévus, AG ADVERT se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs ou prestataires de substituer un moyen de transport, un hébergement, un itinéraire à un autre, ainsi que les dates ou les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les directives données par l'accompagnateur ou le prestataire sur place. AG ADVERT ne peut être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l'imprudence individuelle d'un membre du groupe. AG ADVERT se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité ou le bien-être des participants. Aucune indemnité ne serait alors due.

VOLS & PERTES

AG ADVERT ne pourrait être tenu pour responsable si des vols ou des pertes de vos affaires personnelles surviennent pendant votre voyage. Vos bagages demeurent en permanence sous votre propre responsabilité. Ne confiez pas à votre accompagnateur la charge de les surveiller. Il ne peut matériellement pas assurer cette tâche.

FORCE MAJEURE

Si des événements extérieurs venaient perturber la marche normale du pays (ex : troubles politiques et sociaux, catastrophes naturelles,...), AG ADVERT se réserve le droit d'annuler un voyage ou d'en modifier son contenu. En cas d'annulation, il sera retenu la part de l'acompte correspondant au prépaiement des prestations déjà réservées. En cas de modification du parcours, un nouveau devis sera établi.