

I- CONDITIONS GENERALES DE VENTE Décret N°94-440 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 et de séjours.

ART 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 sus visée, toute offre et toute vente de prestation 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.

ART 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 de 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 100 du présent décret,

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelles,

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 voyage 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'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

ART97

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.

ART98

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 éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après,

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou des taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjours 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 p.100 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° 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'assurances 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 responsable sur place de son séjour.

ART 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.

ART100

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 de prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, là où 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.

ART101

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 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.

ART1 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 les remboursements immédiats 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.

ART 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 le retour, la différence de prix,
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée 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.

En sus des dites conditions générales, des conditions particulières à BOREALIS sont également applicables et sont exposées ci-dessous.

II- CONDITIONS PARTICULIERES A BOREALIS

ART 1- Assurance annulation, assistance, rapatriement

BOREALIS propose systématiquement lors de l'inscription des assurances (souscrite auprès de Gan Eurocourtage, les contrats n°78 347 656 et 78 634 685) offrant une couverture d'assistance et de rapatriement et/ou la couverture de certaines raisons d'annulation, pertes de bagages transportés,... En cas de souscription par le client, une copie des conditions générales de(s) l'assurance(s) souscrite(s) lui sera remise. Dans le cas où le client ne souscrivait pas à cette ou ses assurance(s), une lettre de décharge dûment signée devra nous être transmise avant son départ.

ART 2- Réclamations

Toute réclamation doit impérativement être formulée par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des pièces justificatives, dans un délai de 20 jours, à compter de la date retour du client. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera recevable.

ART3- Responsabilités de BOREALIS

3-1 Force majeure

Un client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de BOREALIS pour tout sinistre matériel ou corporel causé par tout fait de grève, incident nucléaire, tremblement de terre, acte de terrorisme, agression civile, attentat, tempête, cyclone ou pour toute cause étrangère à la volonté de BOREALIS. De façon plus générale, BOREALIS ne peut être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de tiers.

3-2 Modification du voyage

BOREALIS s'engage à mettre tous les moyens en oeuvre au bon déroulement du voyage.

Aléas

Un client ne pourra en aucune manière engager la responsabilité de BOREALIS dans l'hypothèse de retards des départs ou retours, notamment causés en période de fort trafic, par des grèves des personnels des transporteurs ou des aéroports et des impératifs de sécurité, de même qu'à tout retard dû aux conditions atmosphériques. Dans ces hypothèses, BOREALIS ne sera tenu à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, même dans l'hypothèse d'une modification du contenu ou de la durée du voyage initialement prévue du fait notamment des causes ci-dessus rappelées.

Frais supplémentaires

Une participation aux frais supplémentaires réels occasionnés (hôtel, repas) pourra être demandée aux voyageurs. Modification du déroulement du voyage

BOREALIS par le biais de ses guides accompagnateurs se réserve le droit de modifier le déroulement du voyage si des circonstances impératives l'exige ou si la sécurité d'un ou des participants l'impose. Les hébergements mentionnés peuvent être modifiés en cas de difficultés locales.

Annulation

BOREALIS se réserve le droit d'annuler un voyage jusqu'à vingt et un jours avant la date du départ, par manque de participant, en restituant tout somme versée. Le client ne pourra prétendre à aucune forme d'indemnisation à quelque titre que ce soit, du fait de l'annulation du voyage.

ART 4- Prix

4.1 Variation du prix

Les prix varient notamment selon la période à laquelle le voyage est effectué ou selon le nombre de participants. Les prix indiqués ont été établis en fonction des conditions économiques et des taux de change en vigueur au 01/12/2010. Toute modification de ces conditions économique est donc de nature à entraîner une modification des prix. BOREALIS informera le client du prix en vigueur au jour de l'inscription. La responsabilité de BOREALIS ne peut être engagée du fait d'une éventuelle disparité entre

le prix porté sur le catalogue et le prix indiqué lors de l'inscription. Les prix ne comprennent aucun service antérieur à l'enregistrement à l'aéroport de départ, ni les boissons, pourboires, et toute dépense à caractère personnel.

4.2 Révision du prix et annulation éventuelle

La révision des prix des voyages pour variations des cours des devises, du tarif du transport aérien, du prix du carburant, des taxes légales ou réglementaires, s'effectuera conformément à la règlement en vigueur. En cas de modification des tarifs, un décompte sera remis au client, justifiant ces modifications. Pour les prix déjà inscrits, aucune augmentation de prix n'interviendra à moins d'un mois du départ.

4.3 Règlement du voyage

Au moment de la réservation le client règle une somme égale à 35 % du prix du voyage, hors assurances. Le paiement du solde doit être effectué au plus tard 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation et notamment se voir restituer l'acompte versé. Pour toute réservation passée moins de 30 jours avant le départ, le règlement intégral du voyage sera exigé.

ART 5- Frais d'annulation ou de modification par le client

L'annulation ou la modification émanant du client entraîne le versement de frais variables selon la nature et la date à laquelle elle intervient. Plus de 30 jours avant le départ il sera retenu un montant forfaitaire de 150 € par personne. BOREALIS se réserve le droit de facturer en supplément les frais de téléphone, services internet ou fax qu'il aurait eu à engager pour effectuer les réservations.

entre 30 et 21 jours avant le départ : il sera retenu 35 % du montant du voyage

entre 20 et 14 jours avant le départ : il sera retenu 50 % du montant du voyage

entre 13 et 7 jours avant le départ : il sera retenu 75 % du montant du voyage

entre 6 et 3 jours avant le départ : il sera retenu 90 % du montant du voyage

moins de 3 jours et le jour même du départ : il sera retenu 100 % du montant du voyage

Des conditions d'annulations particulières aux croisières, à la location des camping-cars et campers 4x4 peuvent exister : Se reporter aux pages correspondantes de la brochure. Toute annulation doit être signalée à BOREALIS par lettre recommandée avec accusé de réception dans les meilleurs délais.

ART 6- Responsabilité des transporteurs

La responsabilité des compagnies aériennes assurant le transport des voyages présentés dans cette brochure, ainsi que celle des représentant, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. BOREALIS ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou transports des passagers.

ART 7- Formalités

Il est de la responsabilité de chaque participant de vérifier s'il est bien en règle avec la législation de chaque pays tant au départ qu'à l'arrivée. Le prix du voyage et les frais supplémentaires ne peuvent en aucun cas être remboursés lorsque le participant ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés dans le carnet de voyage ou dans la convocation remise avant le départ, ou encore si par suite de non présentation des documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination,...), qu'il se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane sont et restent dans tous les cas à la charge du client.

ART 8- Frais de dossier

BOREALIS se réserve le droit d'appliquer des frais de dossiers de 70 € sur certaines prestations prises individuellement.

ART 9 – Frais d'envoi

Les documents de voyage sont mis à disposition ou envoyé par courrier normal à 10 jours du départ. Frais de participation pour envoi par Lettre Recommandé 20 € ou par Chronopost : 35 €.

ISLAND TOURS et DESTINATION NOUVELLE-ZELANDE sont des marques de BOREALIS

23 Bd Henri IV - 75004 Paris

Tél. 01 56 58 30 20 - Fax 01 56 58 30 21

SARL au Capital 50 000 € - Siret 48799750400013

Immatriculation IM075100332- Garantie Financière APS Paris

RC Gan Eurocourtage n° 86376906 - 2 300 000 € par an