

Conditions Generales de Vente

1.CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article L 211-7 du Code du tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du tourisme, dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de ventes de titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R 211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au contrat de voyage, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du contrat de voyage.

Extraits du Code du tourisme Art. 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.

Art. 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.

Art. 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 ;

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.

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

Art. 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 ;

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.

Art. R. 211-7

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.

Art. 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.

Art. 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 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.

Art. 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 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.

Art. 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 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.

**Conditions générales de vente mises à jour au 1er août 2011.*

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE GUIDE AU JAPON

Article 1 – Produits vendus par Guide Au Japon

1.1 – La société Guide Au Japon vend sous les noms Guide Au Japon et Guide Au Japon les produits qu'elle propose à sa clientèle notamment via le site Internet www.Guide Au Japon

1.2 – La société Guide Au Japon propose à sa clientèle la vente de prestations de voyages, en particulier (i) des circuits organisés, (ii) des voyages conçus par Guide Au Japon à tarif préférentiel (iii) et des voyages individuels dits « à la carte » – c'est-à-dire sur mesure – dont le contenu est élaboré par Guide Au Japon selon les souhaits exprimés par le client.

1.3 – Les prix contenus dans la brochure élaborée par Guide Au Japon et sur le site Internet www.Guide Au Japon sont des prix indicatifs et sont susceptibles d'être modifiés. Les prix définitifs seront confirmés au client par Guide Au Japon préalablement à la conclusion du contrat de voyage. En ce qui concerne les voyages individuels dits « à la carte », le prix du voyage sera fixé lors de l'établissement du devis par Guide Au Japon qui sera adressé au client préalablement à la conclusion du contrat de voyage.

Article 2 – Objet et portée des conditions particulières de vente

2.1 – Les présentes conditions particulières de vente (ci-après « les Conditions particulières de vente ») s'appliquent à la vente de tout voyage, circuit ou séjour élaboré par Guide Au Japon. Elles ne s'appliquent pas à la vente par Guide Au Japon de « vols secs » en dehors des cas où les présentes conditions le prévoient explicitement. Elles ne s'appliquent pas non plus à la vente par Guide Au Japon de voyages élaborés par d'autres voyagistes qui relève de l'application des propres conditions particulières de vente de ces voyagistes.

2.2 – En cas de contradiction entre les Conditions particulières de vente et les stipulations du contrat de voyage conclu avec le client, ce sont les stipulations du contrat de voyage qui prévaudront.

Article 3 – Prix de vente

3.1 – Au jour de la conclusion du contrat de voyage, le prix de vente forfaitaire qui y est stipulé est ferme et définitif, sous réserve de ce qui est mentionné à l'article 4 des Conditions particulières de vente.

3.2 – Seules les prestations mentionnées explicitement dans le descriptif du voyage sont incluses dans le prix de vente forfaitaire. Sauf indication contraire, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix de vente :

les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.),
les frais de délivrance des passeports et des visas,
les frais de vaccination,
les assurances optionnelles,
les repas pris lors de la correspondance entre deux vols,
la nuit de transit éventuelle en cas de pré/post acheminements sans correspondances le jour même,
les excédents de bagage,
les excursions facultatives,
les boissons,
d'une manière générale, toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage.

Article 4 – Clause de révision du prix

4.1 – Les prix de vente fixés au contrat de voyage ne sont pas, en principe, révisibles. Toutefois, par exception, ces prix sont susceptibles d'être révisés, tant à la hausse qu'à la baisse, conformément aux dispositions des articles L 211-12 et R 211-8 du Code du tourisme, dans les cas et selon les modalités suivantes :

1) Variation du coût du transport lié notamment au coût du carburant : au cas où le prix de transport facturé par la compagnie aérienne à Destination Japon serait augmenté ou réduit, consécutivement notamment à une hausse ou à une baisse du coût du carburant, cette fluctuation serait intégralement répercutée sur le prix de vente du voyage au client.

2) Variation des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et aéroports : en cas d'augmentation ou de diminution du montant de l'une et / ou l'autre de ces redevances et taxes, intervenue après la conclusion du contrat de voyage avec le client, le prix de vente du voyage serait augmenté ou réduit du même montant.

3) Variation du taux de change : au cas où la fluctuation du cours des devises, s'agissant de toutes les prestations achetées par Guide Au Japon Global Service en devises, viendrait à influencer sur le prix total du voyage de plus de 5 %, cette incidence serait intégralement répercutée, tant à la hausse qu'à la baisse, sur le prix de vente du voyage au client.

4.2 – Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente du voyage, les clients déjà inscrits seront avertis par lettre recommandée avec accusé de réception.

4.3 – Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat de voyage ne peut plus faire l'objet d'aucune majoration, conformément aux dispositions de l'article L 211-12 du Code du tourisme.

Article 5 – Modalités de règlement du prix

5.1 – Au jour de la conclusion du contrat de voyage, le client devra s'acquitter du paiement intégral de la prime d'assurance éventuellement souscrite et, sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, d'un acompte égal à 30 % du montant total du

prix du voyage.

5.2 – En ce qui concerne la vente de voyages individuels dit « à la carte », Guide Au Japon pourra demander au client le versement d'un acompte d'un montant supérieur à 30 % du montant total du prix de vente. Dans ce cas, Guide Au Japon devra en informer le client préalablement à la conclusion du contrat de voyage.

5.3 – En ce qui concerne enfin la vente d'un produit conçu par Guide Au Japon à tarif préférentiel, le client devra s'acquitter, au jour de la conclusion du contrat de voyage, du versement d'un acompte égal à 50 % du montant total du prix du voyage.

5.4 – Dans tous les cas visés aux paragraphes ci-dessus, le client devra s'acquitter du règlement du solde du prix au plus tard 30 jours avant la date de départ, sauf dispositions contraires des conditions particulières à chaque programme, et pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ, le client devra s'acquitter du règlement intégral du prix.

5.5 – Le client n'ayant pas versé la ou les sommes à la ou aux date(s) prévue(s) et indiquée(s) ci-dessus, sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

5.6 – En ce qui concerne la vente de « vols secs », le client devra s'acquitter du montant intégral du prix du billet au jour de la réservation faite par Guide Au Japon.

Article 6 – Réservation conditionnelle

6.1 – Dans l'hypothèse où la réalisation d'un circuit organisé serait subordonnée à un nombre minimal de participants, le contrat de voyage doit le mentionner explicitement et la réservation du client serait alors conclue sous la condition suspensive que ce nombre minimal de participants soit atteint.

6.2 – En cas d'annulation du voyage, Guide Au Japon devra alors en informer le client au plus tard 21 jours avant la date de départ et les sommes que le client aura versées lui seront remboursées.

Article 7 – Modification de la réservation avant le départ à l'initiative du client

Toute modification de la réservation, quelle qu'elle soit (changement de date, de prestations prévues au contrat et notamment d'hôtel, de lieu de destination, de circuit, etc) émanant du client avant le départ entraînera, outre des frais de dossier d'un montant de 30 euros par personne, la perception des frais suivants :

modification intervenant plus de 30 jours avant la date de départ : 15 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros),

modification intervenant entre 29 jours et 7 jours avant la date de départ : 30 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros),

modification intervenant entre 6 jours et 3 jours avant la date de départ : 90 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros),

modification intervenant moins de 3 jours avant la date de départ : 100 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros).

Article 8 – Cession de contrat

8.1 – Tant que le contrat n'a produit aucun effet, le client peut le céder à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (modes d'hébergement et de

pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge...). Le client ne peut cependant céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance.

8.2 – En cas de cession du contrat, le cédant est tenu d'en informer Guide Au Japon par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage.

8.3 – La cession entraîne le versement de frais de dossier inscrit sur le contrat.

8.4 – En cas de transport aérien, dès que la réservation a été faite au nom et au profit du client, le billet d'avion n'est plus échangeable, ni remboursable par la compagnie aérienne. Il en résulte que, le contrat ayant commencé à produire ses effets, les dispositions relatives à la cession de contrat prévues au présent article ne sont pas applicables.

8.5 – De même, en cas de vente d'un « vol sec », dès que la réservation a été faite au nom et au profit du client, le billet d'avion n'est plus échangeable, ni remboursable par la compagnie aérienne. Le client doit alors acheter un nouveau billet.

Article 9 – Annulation de la réservation à l'initiative du client

9.1 – Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, même en cas de vente à distance (réservation par téléphone, par internet, etc), conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la consommation.

9.2 – Toute annulation, quelle qu'en soit la cause, émanant du client avant le départ entraîne, outre des frais de dossier, la perception des frais suivants :

annulation intervenant plus de 30 jours avant la date de départ : 30 % du montant du voyage – ou 50 % du montant du voyage visée à l'article 5 des Conditions particulières de vente – (avec un montant minimum dans tous les cas de 50 euros),

annulation intervenant entre 29 jours et 7 jours avant la date de départ : 50 % du montant du voyage (avec un montant minimum dans tous les cas de 50 euros),

annulation intervenant entre 6 jours et 3 jours avant la date de départ : 90 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros),

annulation intervenant moins de 3 jours avant la date de départ : 100 % du montant du voyage (avec un minimum de 50 euros). Certains voyages – ou certaines prestations – peuvent être soumis à des conditions d'annulation particulières qui sont alors mentionnées dans le contrat de voyage. Dans ce cas, Guide Au Japon devra en informer le client préalablement à la conclusion du contrat de voyage.

9.3 – La non présentation au départ – quelle qu'en soit la cause – ainsi que l'impossibilité de prendre le départ à la suite du défaut de présentation de documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccination, etc.) sont considérées comme des annulations, de même que l'interruption par le client de tout voyage commencé, de sorte que les frais d'annulation mentionnés ci-dessus seront dus à Guide Au Japon.

9.4 – Guide Au Japon informe le client de la possibilité qui lui est offerte de souscrire une assurance couvrant les conséquences de l'annulation, qui est mentionnée à l'article 14 des Conditions particulières de vente.

Article 10 – Modification du fait de Guide Au Japon

10.1 – Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à Guide Au Japon au sens de

l'article L 211-13 du Code du tourisme, contraint Guide Au Japon à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, Guide Au Japon en avertira le plus rapidement possible le client et lui proposera une modification du voyage. Le client, qui devra faire connaître son choix dans les meilleurs délais, pourra alors soit accepter la modification proposée par Guide Au Japon

, soit résilier le contrat et, dans ce dernier cas, il obtiendra alors le remboursement intégral des sommes versées sans supporter de pénalités ni de frais.

10.2 – Si, après le départ, Guide Au Japon se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services rendus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, Guide Au Japon fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R 211-11 du Code du tourisme. Si Guide Au Japon ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par le client pour des motifs valables, Guide Au Japon devra alors assurer le retour du client, sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre les parties.

Article 11 – Annulation du fait de Guide Au Japon

11.1 – Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

11.2 – La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche l'agence de voyages ou ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues au contrat (tels que des émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, événements naturels ou climatiques) ou incidents techniques extérieurs à Guide Au Japon (grèves des personnels du secteur aérien, encombrement de l'espace aérien).

11.3 – En particulier, à titre d'exemples, en cas d'annulations imposées par des circonstances de force majeure motivées par la protection de la sécurité / santé de nos clients et / ou sur injonction d'une autorité administrative, les clients ne pourront prétendre à aucune indemnité.

Article 12 – Formalités administratives et sanitaires

12.1 – Préalablement à la conclusion du contrat de voyage, Guide Au Japon informe le client des diverses formalités administratives et sanitaires à accomplir (carte d'identité, passeport, visa, vaccination, etc.) par les ressortissants français, d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen. Les autres ressortissants doivent impérativement se renseigner auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination concernant les formalités particulières qui les concernent.

12.2 – Il appartient au client de vérifier qu'il est bien en règle, ainsi que les autres personnes participant au voyage, avec les formalités administratives et sanitaires indiquées pour l'exécution du voyage.

12.3 – Les enfants âgés de moins de 15 ans peuvent figurer sur le passeport de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent sauf pour se rendre ou transiter aux Etats-Unis d'Amérique et pour se rendre dans différents pays qui exigent un passeport nominatif pour les mineurs. A partir de 15 ans, les enfants doivent être en possession de

papiers d'identité en leur nom. Les mineurs accompagnés d'une personne majeure autre que leurs parents, ou d'un seul de leur parent en cas de parents divorcés ou séparés, doivent se munir d'une pièce d'identité individuelle et d'une autorisation parentale de sortie du territoire établie par les autorités compétentes.

Article 13 – Transport aérien

13.1 – Identité du transporteur aérien : pour ses voyages, Guide Au Japon confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières ou charters, contractuelles et de fait (dans l'hypothèse d'un partage de code par exemple). Conformément au Règlement CE n°2111-2005 et aux articles R 211-15 et suivants du Code du tourisme, le client est informé avant la conclusion du contrat de voyage de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, auxquels Guide Au Japon s'engage à recourir. Cette information sera communiquée au client dès qu'elle sera connue et sera confirmée au plus tard huit jours avant le départ ou au moment de la conclusion du contrat de voyage si celle-ci intervient moins de huit jours avant le départ. Toute modification, postérieure à la conclusion du contrat de voyage de l'identité du transporteur sera portée à la connaissance du client dès qu'elle sera connue par Guide Au Japon, au plus tard au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

13.2 – Responsabilité du transporteur aérien : la responsabilité des compagnies aériennes assurant les transports aériens des voyages vendus par Guide Au Japon, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, exclusivement au transport aérien des passagers et de leurs bagages comme précisé dans les conditions de transport de ces compagnies et conformément aux dispositions des conventions internationales (notamment la Convention de Varsovie du 12 octobre 1929 et celle de Montréal du 28 mai 1999) et/ou des règlements communautaires, notamment le règlement communautaire n°261/2004 du 11 février 2004.

13.3 – Conditions de vol : Les billets d'avion non utilisés à l'aller ou au retour ne sont pas remboursables. Le report sur un autre vol implique le paiement du nouveau vol au tarif normal. Les retours sur les vols charter ne sont pas modifiables. Tout billet perdu ou volé ne pourra être remboursé. Dans certains cas, en raison des horaires et des vols prévus pour les pré et post-acheminements, une nuit et/ou des repas à l'aéroport de transit peuvent être nécessaires et resteront à la charge du client. Les horaires des vols ainsi que le nom des aéroports de transit à Paris (Orly et Roissy) sont fournis à titre indicatif et peuvent donc faire l'objet de modifications. Le transporteur se réserve le droit en cas de fait indépendant de sa volonté d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le client au titre de ce changement de moyen de transport.

13.4 – Vente de vols secs : Conformément aux articles L 211-7 et L 211-17 du Code du tourisme, la vente de vols secs n'obéit pas au même régime de responsabilité que la vente de forfaits touristiques. En cas d'achat d'un vol sec par un client, Guide Au Japon ne pourra être tenue pour responsable qu'au titre de ses manquements en qualité de mandataire, en application des articles 1984 et suivants du Code civil. En particulier, Guide Au Japon ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des dommages quelconques pouvant résulter des conditions dans

lesquelles le voyage s'est déroulé, tel qu'un retard, un accident, une perte ou un vol de bagages survenus au cours du voyage.

ARTICLE 14 – Assurance voyages

14.1 – Aucune assurance voyage (assistance rapatriement ou assurance annulation ou autre) n'est incluse dans les voyages proposés par Guide Au Japon.

14.2 – Guide Au Japon recommande vivement à ses clients de souscrire l'une ou / et l'autre des assurances qu'elle leur propose.

ARTICLE 16 – Réclamation

16.1 – Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être signalée le plus tôt possible, par écrit, au prestataire de services concernés. **16.2** – Toute réclamation devra être transmise à Guide Au Japon, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation.

ARTICLE 17 – Protection des données personnelles

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations à caractère personnel que Guide Au Japon est amenée à recueillir dans le cadre de son activité et, le cas échéant, à transférer aux différents prestataires (hôteliers, transporteur, etc.) pour permettre l'exécution des prestations prévues au contrat de voyage.