

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.**Article 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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 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 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.

Article R.211-7 :

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 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.

Article 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.

Article 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.

Article 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.

GNGL définit ses conditions particulières de vente (CPV) en fonction des spécificités de ses voyages. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation. En cas de contradiction entre les CPV figurant en brochure et celles du site Internet, ces dernières prévalent.

1 - INSCRIPTION ET PAIEMENT

1.1. Inscription

Vous pouvez vous inscrire sur nos voyages auprès de nos conseillers (en agences ou par téléphone) ou via notre site Internet www.gngl.com. Votre inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription (BI) complété, daté et signé ou la validation du BI via notre site par la procédure d'inscription en ligne (sous réserve de la confirmation par GNGL compte tenu des aptitudes notamment physiques nécessaires pour réaliser ces voyages).

1.2 Modalités de paiement, selon les cas :

a) Pour toute inscription sur nos voyages (hors croisières et/ou hébergement en bateau).

- A plus de 35 jours de la date du départ paiement à l'inscription d'un acompte de 35% du prix total ou 100% du prix des billets d'avion si l'acompte est inférieur au prix des billets et paiement du solde au plus tard 35 jours avant la date du départ ;
- A moins de 35 jours de la date du départ, paiement du montant total du voyage, y inclus les frais d'inscription et prime d'assurance.

b) Pour toute inscription sur une croisière et/ou un voyage avec un hébergement en bateau

- A plus de 90 jours de la date du départ, versement à l'inscription d'un premier acompte de 35% du prix total, d'un nouvel acompte de 30% du prix total à 90 jours de la date du départ et règlement du solde au plus tard à 45 jours de la date du départ.
- Entre 90 et 45 jours du départ, versement à l'inscription d'un acompte de 60% du prix total et règlement du solde à 45 jours de la date du départ.
- A moins de 45 jours du départ, paiement à l'inscription du prix total du voyage (y inclus frais d'inscription et prime d'assurance).

Pour toute inscription des frais de 17 € par voyageur inscrit seront facturés pour tout circuit proposé et 30 € par voyageur inscrit pour tout autre voyage notamment sur devis. De plus, en cas d'inscription à moins de 5 jours avant la date du départ des frais supplémentaires de dernière minute, d'un montant de 50 € par personne, seront facturés.

Pour tout paiement, une facture vous est adressée au plus tard dans les 15 jours suivant tout encaissement. Le solde du prix du voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 45 ou 35 jours avant le départ, selon le cas. En cas de règlement par carte bancaire (hors Diners Club et Amex) ou par chèque, le solde du prix du voyage pouvant inclure des prestations complémentaires demandées par le client et le cas échéant, le supplément petit groupe, sera débité automatiquement 45 ou 35 jours avant la date du départ, conformément au bulletin d'inscription. Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus à l'article 4. Pour toute inscription à moins de 5 jours avant le départ (comportant un transport aérien) des frais supplémentaires d'agence dits de "dernière minute", d'un montant de 50 €/pers. seront facturés.

Tout paiement à moins de 15 jours de la date de départ devra être effectué par carte bancaire ou en espèces dans la limite prévue par l'article L 1112-B du Code Monétaire et Financier soit un montant de 3000 €. La prime de l'assurance voyage proposée par GNGL est payable au moment de l'inscription.

Conformément à l'art. L 121-20-4 du C. consom. vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via notre site. En cas de difficulté, GNGL se tient à votre disposition.

2 - INFORMATIONS VOYAGE

2.1. Formalités administratives et sanitaires

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité, qui sera utilisé(e) à pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tous autre(s) document(s) [visa /autorisation E.TSA (voir ci-après), livret de famille, autorisation de sortie de territoire...] requis et conformes aux exigences pour transférer et où entrer dans le(s) pays du voyage.

Certains pays et/ou compagnies aériennes ont mis en place de nouvelles formalités, aussi pour toute demande de devis ou d'inscription, vous devrez désormais nous communiquer obligatoirement :

- vos noms, prénoms(s) et date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI (si la destination le permet) que vous utiliserez pour votre voyage et pour compléter les autorisations de transit ou d'entrée (visa, E.TSA...).
 - préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).
- Attention : vous devez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénoms), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage, notamment avec des vols sur des compagnies américaines ou pour un voyage via ou à destination des USA. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire de transit ou de destination.

GNGL communique dans son offre de voyage des informations sur les formalités douanières et sanitaires pour les ressortissants de nationalité française. Il appartient au voyageur de nationalité française de vérifier qu'il est en possession des documents notamment administratifs et sanitaires requis en vue de l'accomplissement du voyage. Les personnes d'autres nationalités doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents. Un voyageur, ressortissant français, qui ne pourra embarquer sur un vol, faute de présenter les documents de police, douanier et/ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage. GNGL ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'insolabilité par le voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires (nécessairement ou au cours du voyage (ex perte des papiers d'identité et/ou billets d'avion...).

Les formalités spécifiques requises pour l'entrée ou le transit par les USA : Depuis le 12/01/09, tous les voyageurs français se rendant aux USA ou devant y transférer un voyage de tourisme ne dépassant pas 90 jours, doivent être en possession d'une **autorisation électronique d'ESTA** (système électronique d'autorisation de voyage) avant d'embarquer pour les USA. Les voyageurs doivent remplir en ligne, au plus tard 72h avant le départ, les formulaires ESTA sur www.chp.gov/esta (site officiel en anglais) et/ou sur <http://french.embassy.usa.gov/esta.html> (site en version française). Nous vous recommandons d'effectuer cette démarche administrative car si vous n'êtes pas en mesure de présenter cette autorisation au moment de votre embarquement, l'accès à bord vous sera refusé et votre voyage compromis.

A compter du 08/09/10, les demandes d'autorisation ou de renouvellement d'ESTA sont payantes en ligne par carte bancaire au moment de la demande d'autorisation et/ou du renouvellement.

Les voyageurs de nationalité étrangère souhaitant voyager aux USA ou transférer par les USA sont invités à se renseigner sur les formalités requises auprès des autorités compétentes et Terres d'Aventure demeure à leur disposition pour les aider.

2.2. Informations sur la sécurité et les risques sanitaires

GNGL vous conseille de consulter régulièrement avant votre départ la(es) fiche(s) pays du ministère français des affaires étrangères relatives(s) à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site Internet www.diplomatie.fr, rubrique "Le Français et l'étranger" ou de vous renseigner par téléphone au 01.43.17.86.86 (cellule de veille). Ces fiches sont également disponibles sur simple demande à GNGL. Dans

certaines circonstances, GNGL peut être amené, pour certaines destinations, à vous faire signer la fiche MAE (des pays visités) ou traversés(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité de GNGL.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires d/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur (1) les sites www.sante.gouv.fr (Ministère de la Santé), www.who.int/fr/ (Organisation Mondiale de la Santé), (2) dans la rubrique « Informations santé » depuis la page d'accueil de notre site qui vous permet d'accéder à des informations et préconisations mises en ligne régulièrement par le docteur Michel Aïda, spécialiste des risques sanitaires du voyage, et de le questionner gratuitement par mail via « d'autres questions » de la rubrique « Informations santé » ou (3) sur demande auprès de nos conseillers.

3 - MODIFICATIONS DEMANDEES PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute demande de modification formulée par le client au titre de l'une ou de l'autre des prestations du voyage, après inscription et avant l'émission de titres nominatifs (billets d'avion ou autres) sera facturée, dans la mesure où GNGL serait en mesure de satisfaire cette demande et qu'elle est formulée à plus de 45 jours de la date du départ pour les voyages avec croisières ou 35 jours de la date du départ pour les autres voyages, une somme de 60 € par personne sera facturée, hors coûts éventuels d'émission d'un ou plusieurs titres de transport. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification de l'orthographe du nom du client, après émission de titres nominatifs (billets d'avion...), formulée à moins de 35 jours de la date de départ du voyage sera considérée comme une annulation par le client suivie d'une nouvelle inscription. Il pourra être perçu des frais d'annulation au barème de frais d'annulation ci-dessous.

4 - CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION

4.1. Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer votre compagnie d'assurance et GNGL par tout moyen écrit, permettant d'avoir un accusé de réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date de l'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance appréciera, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du fait générateur à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

Nous tenons également à préciser que la prime d'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont pas remboursables par GNGL.

4.2. Barème des frais d'annulation totale, sauf autres modalités (3.4.)

4.2.1. Frais d'annulation pour tous les voyages GNGL, à l'exception des croisières et/ou ceux comportant un hébergement en bateau, il sera facturé les frais d'annulation ci-dessous et, le cas échéant, ceux des articles 4.3 et 4.4 ci-dessous :

- Plus de 60 jours avant le départ : 5% du montant total du BI, avec un minimum de 100 € par personne (volage à l'étranger) et 50 € par personne (volage en France métropolitaine).
- De 60 à 31 jours : 15% du montant total du BI, avec un minimum de 200 € par personne (volage à l'étranger) et 100 € par personne (volages en France métropolitaine).
- De 30 à 21 jours : 35% du montant total du BI.
- De 20 à 14 jours : 50% du montant total du BI.
- De 13 à 7 jours : 75% du montant total du BI.
- A moins de 7 jours du départ : 100% du montant total du BI.

4.2.2. Frais d'annulation pour les voyages avec croisières, avec hébergement en bateau, il sera facturé les frais d'annulation ci-dessous et, le cas échéant, ceux des articles 4.3 et 4.4 ci-dessous :

- Plus de 120 jours avant la date du départ : 35% du montant total du BI.
- De 119 à 45 jours : 60% du montant total du BI.
- Moins de 45 jours : 100% du montant total du BI.

4.3 Barème des frais d'annulation partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annulent leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants, le barème des frais d'annulation ci-dessus (article 4.2.1 et 4.2.2) sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annulent(en) sur :

- le montant des prestations nominatives et non consommées à la date de l'annulation et
- la quote-part des prestations partagées du voyage maintenu (location, hébergement...).

4.4. Autres modalités

En plus de la facturation des frais prévus aux barèmes ci-dessus, 100% de frais d'annulation sur les prestations hôtelières pour tous les types de voyages et pour tous billets d'avion émis ou faisant l'objet d'engagements fermes et non remboursables (vols réguliers, vols affrétés/charters...). Il sera retenu 100 % de frais soit la totalité du prix du billet.

Lorsque plusieurs clients sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par GNGL quelque soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez GNGL et engagés par le client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

5 - ASSURANCES

GNGL vous propose de souscrire à l'une de nos trois formules d'assurance voyage. Nous vous invitons à vérifier que vous ne bénéficiez pas par ailleurs de ces garanties. Les conditions générales et particulières de ces assurances sont consultables sur le site www.gngl.com ou sur demande. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il vous appartient avant ou au cours de votre voyage de contacter personnellement Gan Mutualité ou autre compagnie qui vous garantit pour votre voyage pour déclencher l'assurance. Dans les formules proposées, la prime d'assurance, les frais de visa, les frais d'inscription ainsi que les frais d'annulation à plus de 60 jours avant la date du départ ne sont remboursables ni par GNGL ni par l'assureur.

5.1. Contrat Assistance Plus n° 78 568 709 - GAN - MUTUAIDE

Cette assurance est facturée 4% du prix total des différentes prestations, elle comprend des garanties d'assistance étendues (rapatriement médical, remboursement des frais médicaux à l'étranger, remboursement des prestations de séjour non utilisées en cas d'interruption de séjour, assurance bagages...).

5.2. Contrat Tranquillité n° 78 553 677 - GAN - MUTUAIDE

Afin de partir en toute sérénité, nous vous proposons une assurance Tranquillité qui intègre les garanties du contratAssistance plus ci-dessus. Ce contrat tranquillité est aussi le seul à prévoir des garanties suite à la survenance de circonstances exceptionnelles, extérieures, et indépendantes de notre volonté empêchant le bon déroulement de votre voyage :

Si vous n'avez pas été en mesure de partir :

- Remboursement des frais de déplacement à hauteur de 100 € par personne sur présentation de pièces justificatives.
- En cas de report du voyage : prise en charge des frais de report à hauteur de 200€ par personne.

En cas de report différé de voyage : prise en charge des frais hôteliers dans la limite de 170 € par nuitée et par personne pendant 5 jours.

Cette assurance est facturée 4% du prix total des différentes prestations.

5.3. Contrat Tranquillité Carte Bancaire n° 78 553 679 - GAN - MUTUAIDE

Si vous payez votre voyage avec une carte bancaire multiservices Gold Mastercard, Visa Premier, Infinite Platinum, à l'exclusion des autres types de cartes bancaires, nous vous proposons, sous réserve que soient les garanties d'assurance incluses dans votre carte, de bénéficier de l'ensemble des garanties du contrat Tranquillité n° 78 553 677 ci-dessus. Cette assurance est facturée 2,80% du prix total des différentes prestations.

5.4. Procédure de déclaration de sinistre des assurances voyages.

En cas d'annulation ou de tout autre incident couvert par les contrats, vous devez contacter MUTUAIDE Assistance, Service Gestion 8-14 avenue des Fières Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex. Tél. +33(0)1.45.16.43.19 - Fax. +33(0)1.45.16.63.92, en précisant le numéro du contrat., Contrat Assistance Plus n° 78 568 709, Contrat Tranquillité n° 78 553 677, Contrat Tranquillité Carte Bancaire n° 78 553 679. Pour toute demande d'assistance 24h/24, 7/7, tél. de France 01.45.16.43.20 - depuis l'étranger +33(0)1.45.16.43.20. Fax. +33(0)1.45.16.63.92. Par mail assistance@mutuaide.fr.

6 - TRANSPORT AÉRIEN

6.1. Conditions aériennes

GNGL vous communiquera lors de votre inscription l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, GNGL s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. GNGL s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes, à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/ist_fr.htm ou demandée à GNGL. Les horaires des vols peuvent varier jusqu'à quelques jours avant le départ en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes. Pour éviter tout risque de confusion entre divers avis de convocation, nous vous communiquerons uniquement des horaires conformes par la compagnie. Nous vous précisons que tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu à votre voyage, à compter de minuit et peut impliquer parfois de devoir enregistre à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3 heures avant.

6.2. Conditions de transport

Les conditions générales et particulières du transport de la compagnie sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande.

Conformément à la Convention de Varsovie, la compagnie aérienne peut être amenée à modifier, sans préavis, notamment les horaires, les itinéraires, les aéroports de départ et d'arrivée. Compte tenu des conditions appliquées par les compagnies (vols réguliers ou affrétés), si le voyageur ne se présente pas à l'enregistrement du vol aller ou de l'un des vols d'une série de vols (pass aérien), le vol retour ou autres vols de la série seront automatiquement annulés pas la compagnie. Le voyageur devra alors, pour poursuivre son voyage, acheter à ses frais un(ou) nouveau(x) billett(s) en fonction des places disponibles. Si, en cas de modifications par la compagnie, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à GNGL, retards ou annulations ou grèves extérieures à GNGL, escales supplémentaires, changements d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le voyageur décide de renoncer au voyage, il lui sera facturés les frais d'annulation mentionnés à l'article 4 ci-dessus. GNGL ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le client sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des détails courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients GNGL pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

6.3. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (litres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/aires suffisants. GNGL ne remboursera pas les prestations réservées non utilisées.

Par ailleurs, GNGL ne remboursera pas les frais induits en cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations du voyage souscrit auprès de GNGL et/ou qui impliquerait la modification de prestation que vous auriez notamment réservé pour assurer votre pré ou post acheminement.

7 - PRIX

7.1. Circuits accompagnés

Les prix applicables sont ceux accessibles sur le site Internet pour votre circuit. Le prix par circuit et par voyageur est fixé sur la base d'un nombre minimum de participants mentionné dans l'offre du circuit. Pour un nombre de participants inférieur, les conditions techniques de réalisation du voyage sont différentes et peuvent nous amener, pour garantir le départ ou en raison de circonstances particulières (expéditions, voyages « exceptionnels » précisés dans notre offre, à vous facturer un complément de prix dit "petit groupe" au plus tard 21 jours avant la date du départ du voyage, étant précisé que GNGL vous le rembourserait si des inscriptions complémentaires venaient compléter l'effectif du circuit.

7.2. Tous les autres voyages

Nous vous communiquons une indication de budget pour un voyage sans transport pour vous permettre de personnaliser votre voyage en choisissant ses dates, prestations et mode de transport. Le prix du voyage sera celui mentionné sur votre devis personnel émis par GNGL, avec une date de validité.

7.3. Tous les voyages GNGL

A l'inscription, le prix du voyage est ferme, définitif et payable en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 30 jours du départ, nous pouvons opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'il ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation sans frais de votre part, pour les deux raisons suivantes.

1. variations du coût des transports, liées notamment au coût du carburant et/ou
2. variations des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, dans les ports et aéroports. GNGL vous facturera l'intégralité du coût supplémentaire induit. Votre refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même bulletin d'inscription annulent(en), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé à GNGL, avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation d'ufes voyageurs(S). Tout refus de la part du ou des voyageurs restants inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de leur part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

8 - MODALITÉS PARTICULIÈRES DE NOS VOYAGES

8.1. Nous ne connaissons pas les horaires exacts des vols au moment de la diffusion de notre offre de voyages (brochures et site Internet). En conséquence, par précaution GNGL considère que le premier et le dernier jour du voyage sont

Conditions particulières de vente

entièrement consacrés au transport alors même que ces jours peuvent finalement inclure des prestations de voyage (hébergement, repas, visite...).

8.2. Sont souses considérées comme contractuelles, les prestations mentionnées sur la fiche technique accessible en vue de votre inscription auprès de GNGL ou sur le site Internet www.gngl.com. Tous nos voyages (sauf mention contraire) sont prévus avec des hébergements en chambre double (deux personnes). Lorsque cela est possible, une chambre individuelle peut être demandée à GNGL, contre facturation d'un supplément.

En cas de contradiction entre les informations d'un voyage contenu dans notre offre (brochure, site Internet...) et celles de la fiche technique détaillée du voyage disponible auprès de GNGL ou sur son site Internet en vue de votre inscription, ces dernières prévalent.

8.3. Conditions particulières Haute Montagne/Ski et Neige/Terres et mers polaires (GNGL)

Le personnel d'encadrement choisi par GNGL ou ses partenaires (guide de haute montagne, accompagnateur moyenne montagne ou moniteur de ski) pour accompagner le groupe de voyageurs est seul juge durant le voyage, de réaliser ou de modifier le programme prévu à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs et le bon déroulement du voyage et pour faire face à des circonstances imprévues. En fonction des conditions climatiques et/ou des sommets objectifs d'ascension, de la condition physique des voyageurs, GNGL, via son représentant, pourra être amené à proposer aux voyageurs un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires seront à la charge de voyageurs. L'interruption du séjour du fait d'un participant ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

8.4. Si vous désirez partir avant la date du départ du voyage, rentrer plus tard ou partir depuis la ville de votre domicile, cela est envisageable. Il pourra vous proposer ces aménagements sur mesure. Cette prestation sera facturée 60 € par voyageur, hors surcoût du billet, outre les frais de port (Chronoport au être obligatoire si le départ intervient depuis la province, soit : 75 €).

9 - TAILLE DES GROUPES - MINEURS

9.1. Sauf stipulation contraire, la taille maximale des groupes pour nos voyages est de 15 personnes. Néanmoins, le nombre maximum peut être dépassé d'un participant dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre personne. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions de votre voyage seront identiques. Nous pouvons exceptionnellement être contraints d'annuler un départ si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restant à votre charge (achat de billets province/Paris, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

9.2. GNGL accepte d'inscrire des voyageurs ayant au minimum atteint l'âge de 18 ans. Les demandes d'inscription concernant les mineurs qui vont entreprendre le voyage non accompagnés de leurs parents ou tuteurs et sous réserve de l'accord préalable de GNGL devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les voyageurs mineurs doivent être, avant d'entreprendre le voyage, en possession outre des documents d'identité ou de police exigés pour un voyage à l'étranger, d'une autorisation de sortie du territoire française métropolitain. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire). Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents afin de pouvoir établir un contact direct avec ces derniers.

10 - RESPONSABILITÉ

GNGL ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements extérieurs à notre engagement.

- Perte ou vol des billets de passage aérien par le voyageur, les compagnies aériennes ne dévolant pas de duplicata ;
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations...) ou non conformes aux formalités prescrites (notamment aux préconisations de l'article 2 ci-dessus). En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu 100% du montant total des prestations.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à GNGL, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieures à GNGL, emboutelement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'expédition du courrier par l'envoi des billets d'avion, passaports...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire/programme qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit de la part de GNGL, notamment du fait de la modification de la durée du voyage initialement prévue ou de retard à une escale aérienne. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxes, hôtel, parking, rachat de titres de transport...) resteront à la charge du voyageur.

- Annulation imposée par des circonstances présentant les caractères de la force majeure et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs et/ou injonction d'une autorité administrative. GNGL se réserve le droit de modifier les dates, horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce, sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

11 - RECLAMATIONS

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à Terres d'Aventure S.A. Service Clients - 30, rue Saint-Augustin - 75002 Paris, dans les meilleurs délais suivant la date du retour du voyage, accompagnée de pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

12 - INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de vos données personnelles (art. 38 et suiv. de la Loi du 0.01.1978 modifiée) que GNGL a collectées. Ces données peuvent être transmises à nos partenaires à des fins de prospection commerciale. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises à des tiers, adressez vous au Service Clients GNGL - 30 rue Saint-Augustin 75002 Paris ou par courriel à qualite@gngl.com.

GNGL est une marque de Terres d'Aventure - S.A. au capital de 1.000.000 € RCS Paris 305 691 149 - Siège social : 30 rue Saint-Augustin 75002 Paris - Succursale : 75 rue de Richelieu 75002 Paris - Immatriculation Autofrance IM 075100067 - Garantie Financière : Association Professionnelle de Solidarité Financière Carnot 75017 Paris - Responsabilité Civile et Professionnelle GAN Eurocourtage N° 86 362 556, Immeuble Elysées La Défense, 7 place Du Dôme 92099 La Défense cedex.

Conditions particulières de vente mise à jour le 23/01/12.