

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AZUREVA DES «SÉJOURS INDIVIDUELS»

Azureva est une association loi du 1^{er} juillet 1901, déclarée à la Préfecture de l'Ain le 17 juillet 1969 sous le numéro 0012003571, immatriculée au Répertoire SIREN sous le N° 322 958 885, et dont le n° de TVA intracomunitaire est FR 25 322 958 885 et dont le siège social est 52, rue du Peloux - 01000 Bourg-en-Bresse, France.

Azureva est inscrite au registre des agents de voyage et autres opérateurs de séjour sous le n°IM00110004. Garant : U.N.A.T. - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Assureur Responsabilité Civile Professionnelle : Police N° AN 801 773. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris. Assureur Responsabilité Civile Tourisme (articles R211 et suivants) : Police N° AN 801 608. GENERALI - 2 rue Pillet Will - 75009 Paris.

Les Conditions Générales de Ventes s'appliquent aux adhérents de l'association Azureva pour l'ensemble des séjours individuels. Les Conditions Générales de Ventes sont disponibles sur le site www.azureva-vacances.com et peuvent être envoyées sur simple demande. Les Conditions Générales de Ventes applicables au séjour sont celles en vigueur à la date de la réservation. Elles sont envoyées au moment de la réservation (par courrier ou par courriel selon le mode de réservation choisi). Les Conditions Générales de Ventes seront réputées acceptées dès la validation de la réservation par le versement du premier acompte. La traduction des Conditions Générales de Ventes en une autre langue que le français est réalisée à des fins de faciliter la compréhension mais seule la version française en vigueur consultable sur le site internet français est applicable.

Article 1 - ADHÉSION

La qualité d'adhérent à Azureva est conférée par la commande d'au moins une prestation effective au cours des trois dernières années.

Article 2 - RÉSERVATIONS de séjours en villages et résidences de vacances, séjours à thèmes, séjours sportifs, séjours avec prestations annexes

Les demandes de séjour peuvent être faites :

- par internet, sur notre site www.azureva-vacances.com
- par téléphone au 0 484 311 311 (prix d'un appel local)
- par courrier à Azureva - Service Réservations - 52 rue du Peloux - BP 40307 01011 Bourg-en-Bresse Cedex

La demande de réservation est confirmée par l'envoi d'un contrat, précisant les dates, le lieu, le tarif, le détail des participants et les conditions du séjour. Le contrat indique le montant de l'acompte à verser sous 7 jours pour confirmer le séjour. Le versement d'un acompte vaut acceptation des termes du contrat et des conditions générales de vente entre Azureva et le client.

Article 3 - CONDITIONS DE SÉJOUR

En règle générale et sauf exception contractuelle spécifique, les séjours semaine s'effectuent du dimanche au dimanche. Dans tous nos établissements et quelle que soit la prestation choisie, les logements sont disponibles à partir de 16h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 9h30 le jour du départ. Par exception, les locations d'emplacements de camping sont disponibles à partir de 15h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 12h00 le jour du départ. De même, pour les séjours en prestation hôtelière et les séjours dans les hôtels, les logements sont disponibles à partir de 14h00 le jour d'arrivée et doivent être libérés avant 10h00 le jour du départ. Tous nos établissements sont non-fumeurs

Les animaux ne sont pas admis dans nos établissements, à l'exception des chiens dans l'établissement de Longeville-sur-mer. Les Conches ou de tout autre dérogation contractuelle.

Quand les animaux sont acceptés, Azureva se réserve le droit de demander préalablement à la réservation et à l'arrivée dans l'établissement des informations et documents concernant l'animal comme carnet de vaccination, attestation vétérinaire, etc. La liste des informations réclamées est spécifiée explicitement dans le contrat de réservation. Azureva se réserve le droit de refuser l'animal en cas de manquement à ces obligations ou d'informations erronées

Article 4 - PRESTATIONS

Le contenu des prestations et des conditions particulières à chaque type de séjour est précisé dans notre brochure en vigueur pour la période de séjour.

Les animations gratuites dans la liste des prestations sont proposées à titre indicatif. Celles qui ne seraient être assurées à la suite d'accidents de quelque nature que ce soit ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement.

4.1 - Pour les séjours en pension complète ou demi-pension :

- La prestation s'applique à l'ensemble de la réservation.
- Les régimes alimentaires ne sont pas assurés.
- La boisson n'est pas comprise dans le prix (sauf exceptions signalées dans notre brochure).
- Les logements ne sont pas équipés pour la confection des repas.
- La confection et la prise des repas sont interdites dans les logements.
- En pension complète, le premier repas est le dîner du jour d'arrivée, le petit-déjeuner du jour du départ étant le dernier repas compris dans cette prestation. Pour les séjours en pension-complète de plus d'une semaine, le repas du dimanche midi sera facturé.
- En demi-pension, les repas sont servis le soir en plus des petits-déjeuners.
- Les options «arrivée anticipée» et «départ tardif» ne modifient pas la répartition des repas mentionnée ci-dessus.

Et en complément spécifiquement dans les établissements classés entre 3 et 4 :

- Le linge de toilette et le ménage de fin de séjour sont inclus.
- Linge de lit fourni et lits faits à l'arrivée.

Et en complément spécifiquement dans les établissements classés entre 0 et 2 :

- Le ménage pendant la durée du séjour et de fin de séjour est à la charge des occupants sauf option proposée et souscrite.
- Un dépôt de garantie est demandé à l'arrivée d'un montant de 40 euros par logement pour les établissements 0° et 1° et de 50 euros pour les établissements 2°. Il sera restitué au départ après contrôle de l'hébergement. Le montant de ce dépôt de garantie couvre la détérioration ou la disparition de matériel ainsi que la non-propreté de la chambre du fait du client. La non-restitution n'exclut pas un dédommagement supérieur si les frais occasionnés le justifient.

4.2 - Pour les séjours en location :

- Linge de lit fourni et lits faits à l'arrivée.
- Le ménage pendant la durée du séjour et de fin de séjour est à la charge des occupants sauf option proposée et souscrite.
- Un dépôt de garantie est demandé à l'arrivée de 150 euros par logement. Il sera restitué au départ après contrôle de l'hébergement. Le montant de ce dépôt de garantie couvre la détérioration ou la disparition de matériel ainsi que la non-propreté de la chambre du fait du client. La non-restitution n'exclut pas un dédommagement supérieur si les frais occasionnés le justifient.

4.3 - Pour les locations d'emplacement de camping :

- Les réservations sont acceptées pour une durée minimum qui peut, selon les périodes, aller d'une nuit à une semaine.

4.4 - Pour les séjours en prestation hôtelière dans des établissements non classés en hôtel :

- Les réservations sont acceptées pour une durée minimum qui peut, selon les périodes et les établissements, aller d'une nuit à deux nuits, sans toutefois excéder quatre nuits mis à part dans l'établissement de La Malène.
- Linge de lit et linge de toilette fournis.
- Lits faits à l'arrivée.
- Possibilité de petit-déjeuner avec supplément.

4.5 - Pour les séjours en hôtel :

- Les réservations sont acceptées sans durée minimum
- Linge de lit et linge de toilette fournis.
- Lits faits à l'arrivée.
- Possibilité de petit-déjeuner avec supplément.

Article 5 - TARIFS

Nos tarifs sont annoncés au logement sur la base d'une occupation maximale pour la pension complète et la demi-pension, au logement pour les locations et les hôtels et à l'emplacement pour le camping. Des suppléments en cas de sous-occupation du logement en pension complète ou demi-pension, c'est-à-dire d'occupation inférieure à sa capacité standard d'occupation, sont susceptibles d'être appliqués avec des montants variables suivant les sites et les périodes. Les tarifs sont communiqués au moment de la réservation.

Hormis dans le cadre de séjours en prestations hôtelières et de séjours en hôtels, pour des durées de séjours inférieures ou égales à 3 nuits, un supplément peut être appliqué.

Nos tarifs sont présentés dans le cadre d'un forfait. Les séjours écourtés ne donnent lieu à aucun remboursement. Les prestations supplémentaires découlant d'une prolongation de séjour pour quel que motif que ce soit, sont à la charge de l'adhérent. Elles sont facturées sur la base du tarif applicable pendant la période tarifaire considérée.

Les remises et promotions accordées par Azureva ne sont en aucun cas cumulables avec les ventes opérées par un revendeur ou une agence de voyage.

Établis en fonction des conditions économiques, les prix peuvent être revus en cas de changement de conjoncture ou de dispositions réglementaires nouvelles. Azureva se réserve le droit de modifier ses prix tant à la hausse qu'à la baisse en particulier en cas de changement du taux de TVA.

Les prix ne comprennent pas :

5.1 - Les taxes de séjour : les taxes de séjour sont perçues au profit des collectivités publiques. Azureva ne saurait être tenue pour responsable de toutes créations ou modifications de ces taxes portées à sa connaissance après établissement de la lettre de confirmation de séjour.

5.2 - Les frais de dossier :

Toute réservation engendre pour chaque contrat des frais de dossier en sus :

- Séjour de 4 nuits et plus avec pension ou en location : 29 euros.
- Séjour jusqu'à 3 nuits avec pension ou en location : 15 euros
- Séjour en emplacement de camping : 10 euros.
- Pas de frais de dossier appliqués pour les prestations hôtelières et dans les hôtels.

Les frais de dossier ne peuvent donner lieu à aucun remboursement hormis du fait d'Azureva.

5.3 - Les suppléments indiqués dans notre catalogue : prestations, activités, stages, excursions, locations, thèmes, sont à ajouter au prix du séjour.

5.4 - Les suppléments chambre individuelle : ils s'appliquent à toute demande, les tarifs sont variables en fonction des saisons Azureva.

Article 6 - RÉGLEMENT DU SÉJOUR

Un acompte doit être versé à la réservation. Son montant est équivalent à 30% du montant total du dossier hors assurance et frais de dossier, et, à l'intégralité des frais de dossier et aux assurances souscrites.

Le solde du séjour devra être versé, **au plus tard 30 jours avant le début du séjour**. Les modalités de paiement ci-dessus ne s'appliquent pas aux règlements effectués en plusieurs mensualités selon un échéancier accepté à la réservation.

Pour les réservations à moins de 30 jours de l'arrivée, le paiement de la totalité du prix du séjour est exigé.

En cas de non-paiement aux dates d'exigibilité de l'acompte ou du solde du séjour, la réservation sera considérée comme annulée du fait de l'adhérent.

Multi-versement : accessible uniquement aux détenteurs de carte bleue dont la date de validité est supérieure à la date de la dernière échéance du prélèvement. Dans le cas contraire, Azureva refusera le multi-versement. Toute perte, vol, non solvabilité du compte... entraînera un paiement obligatoire du solde des échéances non prélevées, au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

En cas de modification de mode de règlement et après validation du changement, Azureva facturera pour chaque demande des frais de traitement de 25 €.

Article 7 - DÉLAI DE RÉTRACTATION

Conformément à la loi et du fait même des activités vendues, les clients ayant contracté avec Azureva par tout moyen de vente à distance ne peuvent se prévaloir du bénéfice d'un quelconque délai de rétractation usuellement admis.

Article 8 - MODIFICATIONS DU SÉJOUR

Toute modification de séjour doit être adressée par courrier à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel à : contact@azureva-vacances.com

Le client dispose de la possibilité de céder son contrat dès lors qu'il n'a produit aucun effet, sans pour autant intégrer les éventuelles assurances et services facultatifs qui restent initiaux, et uniquement si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que le cédant du contrat. La cession du contrat devra impérativement être transmise par écrit à Azureva au plus tard 7 jours avant le début du séjour.

Les modifications de date, de durée, de lieu, de nombre et de qualité des participants doivent faire l'objet d'un accord préalable.

Azureva facturera des frais de dossier spécifiques pour toutes modifications ou cession de contrat. Toute modification dans le contrat entraîne un nouveau calcul de la facture au prix du jour de la demande de modification ; les promotions initialement accordées sont susceptibles d'être supprimées

En cas d'ajout de prestation, la différence entre le prix du séjour initial et le nouveau prix doit être réglée 30 jours avant le début du séjour, dans sa totalité. Sur demande expresse, un nouvel échéancier peut être proposé.

Une réduction de la durée du séjour, du montant global de la facture ou des prestations peut entraîner l'application de frais d'annulation (voir article 9). Dans le cas du multi-versement, il est procédé à un arrêt

des prélèvements. En cas de solde dû, le client versera le montant correspondant ou un prélèvement sera effectué.

Article 9 - ANNULATIONS DE SÉJOUR

Du fait de l'adhérent

Vous pouvez être contraints d'annuler votre séjour. L'annulation doit nous être notifiée par courrier (cachet de la Poste faisant foi) à Azureva - 52 rue du Peloux - B.P 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex ou par courriel (date de réception faisant foi) à contact@azureva-vacances.com. La date de réception valant date d'annulation. Sont retenus sur le prix total du séjour :

- 5 % si vous annulez plus de 60 jours inclus avant le début du séjour
- 15 % si vous annulez entre 59 et 30 jours inclus
- 30 % si vous annulez entre 29 et 15 jours inclus
- 50 % si vous annulez entre 14 et 8 jours inclus
- 100 % si vous annulez moins de 7 jours avant le séjour ou en cas de non arrivée ou d'interruption de séjour.

Tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive, départ anticipé...) du fait du client ne pourra donner lieu à un remboursement ou report ultérieur.

Les frais de dossiers et les éventuelles assurances souscrites sont systématiquement conservés par Azureva.

Pour les prestations forfaits remontées mécaniques, location de matériel de ski et cours de ski, toute annulation ou modification intervenant à moins de 10 jours avant la date de séjour ne pourra être acceptée. Aucun remboursement ne sera effectué.

Du fait d'Azureva

En cas d'événement rendant le séjour de l'adhérent impossible, Azureva proposera à l'adhérent dans la mesure du possible un autre séjour dans un de ses établissements ou l'annulation sans frais.

Si le relogement est impossible ou refusé, Azureva se réserve alors le droit d'annuler le séjour et devra informer l'adhérent. Dans ce cas, l'adhérent recevra le remboursement intégral des sommes versées et à titre d'indemnité une somme égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date.

Si l'annulation du fait d'Azureva est constitutive à un cas de force majeure, comme défini à l'article 1218 du Code Civil, seul un remboursement intégral des sommes versées sera effectué à l'exclusion de toute autre indemnité.

Azureva se réserve le droit d'annuler un séjour individuel à thème et/ou sportif, si le nombre minimum de participants indiqué dans ses brochures n'est pas atteint au plus tard 30 jours avant son début. Une autre proposition sera alors faite à l'adhérent. Si cette dernière n'était pas acceptée, toute somme versée par l'adhérent lui serait remboursée.

Article 10 - SÉJOURS THÉMATIQUES, SPORTIFS, EXCURSIONS, PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les heures de rendez-vous fixes aux participants vacanciers doivent être respectées. Les retardataires s'exposent aux inconvénients qui pourraient résulter de leur manque d'exactitude (obligation de rejoindre un lieu de séjour ou un point de rencontre par leurs propres moyens sans remboursement des frais de transport, et la possibilité de ne pouvoir pratiquer la prestation...).

Article 11 - FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Nous vous conseillons de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé pour votre voyage ou séjour. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol ou entrer dans le pays de séjour faute de présenter les documents exigés (passeport, visa, certificats de vaccination...) ne pourrait prétendre à aucun remboursement de son séjour. Nous conseillons vivement à nos adhérents partant à l'étranger de se renseigner avant leur départ auprès de leur caisse de Sécurité Sociale.

Article 12 - RESPONSABILITÉ

En cas d'accidents et d'incidents entraînant un préjudice corporel, matériel ou moral ou en cas de difficultés locales non conduisant, dans l'intérêt des participants, à modifier l'exécution des programmes, Azureva ne pourrait être tenue pour responsable des cas de force majeure du fait de l'acheteur ou du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. Néanmoins, dans ces dernières hypothèses, Azureva s'efforcera de rechercher et de proposer les solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

Article 13 - VOLS ET DÉGRADATIONS

Azureva ne saurait être tenue responsable des vols de bijoux ou valeurs (espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, ...). D'autre part, nous attirons votre attention sur le fait qu'Azureva met à votre disposition, à titre gratuit, des parkings ou des emplacements éventuellement couverts mais non gardés et que nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de dégradations. Aussi, nous vous conseillons de contacter votre assureur pour demander une extension de garantie vol/dégradation de vos valeurs et de votre véhicule pendant votre séjour à Azureva.

Article 14 - LES MINEURS

Les mineurs sont sous la garde et l'entière responsabilité des adultes qui les accompagnent. En aucun cas, le personnel encadrant des villages de vacances ou des établissements d'accueil ne pourra être tenu pour responsable des agissements des mineurs. Toutefois les animateurs d'activités seront responsables de la garde des mineurs pendant la durée de celles-ci.

Il appartiendra aux personnes responsables des enfants de les accompagner aux activités et de venir les reprendre au terme de ces dernières.

Les mineurs ne peuvent pas occuper un logement seul. Ils doivent obligatoirement être accompagnés par un adulte.

Article 15 - ASSURANCES

15-1 Assurance Responsabilité Civile :

Azureva est titulaire d'un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle, organisateur de séjours, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

Les clients d'Azureva bénéficient pendant leur séjour d'une garantie couvrant la responsabilité civile de l'exploitant pour tous dommages corporels ou matériels dont Azureva aura été reconnue responsable à l'égard des vacanciers.

- Vols dans les logements : nous n'intervenons pas pour les vols commis sans effraction.
- Sont exclus dans tous les cas : les vols de bijoux, espèces, carnets de chèques, cartes de crédits, valeurs, papiers administratifs, chèques vacances.

Azureva est également titulaire d'un contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile des agents de voyages et autres opérateurs de séjours dans le cadre de la réglementation, dont les références sont inscrites en entête des présentes.

15-2 Assurances Voyage (conseillée en option) :

Azureva propose à sa clientèle de souscrire des contrats auprès de la compagnie MUTUAIDE qui permettent de bénéficier, selon l'option choisie :

- du contrat Annulation de voyage et Interruption de séjour n° 6704
- du contrat Assistance Neige n° 6706

La souscription de ces assurances facultatives doit être effectuée impérativement lors de la réservation et est confirmée dès le premier versement. La souscription d'assurance est ferme et définitive et ne peut être annulée en dehors des dispositions légales prévues à cet effet.

Sanctions applicables en cas de fausse déclaration à la souscription : Toute réticence ou fausse déclaration, toute omission ou inexactitude dans la déclaration du risque est sanctionnée dans les conditions prévues par les articles L113.8 et L113.9 du Code des Assurances : - En cas de mauvaise foi de votre part : par la nullité du contrat - Si votre mauvaise foi n'est pas établie : par une réduction de l'indemnité en proportion de la prime payée par rapport à la prime qui aurait été due si le risque avait été complètement et exactement déclaré.

Article 16 - GARANTIE FINANCIÈRE

L'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS fournit à Azureva la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours définie dans les articles L 211-18 et R 211-26 à R 211-34 du code du tourisme, ainsi que pour les dispositions de l'arrêté du 23 décembre 2009 relatif aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et séjours.

Article 17 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations relatives à la qualité des prestations ou mettant en jeu la responsabilité d'Azureva devront être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception conformément aux délais légaux :

Azureva - Service Qualité - 52 rue du Peloux - B.P 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse cedex

Les réclamations mettant en jeu la responsabilité d'Azureva seront d'autant plus facilement traitées qu'elles auront fait l'objet d'une réclamation et d'un constat auprès de la direction de l'établissement avant la fin du séjour.

Article 18 - RÉGLEMENT DES LITIGES

Le client est informé par Azureva de la possibilité de recourir, en cas de contestation relative aux présentes conditions générales, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, dans les conditions prévues au Titre Ier du Livre VI du Code de la consommation.

Après avoir saisi le Service Qualité pour tenter de résoudre le litige à l'amiable, et en cas de réponse négative ou de l'absence de réponse dans un délai de soixante (60) jours à compter de la saisine, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (BP 80 303, 75 823 Paris cedex 17) dont les modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtvtravel.com. La saisine du Médiateur peut se faire dans un délai de douze (12) mois après la première réclamation.

Article 19 - DONNÉES A CARACTÈRES PERSONNELS

Les données collectées et enregistrées par Azureva dans son système informatique ont pour finalité de permettre la gestion des réservations et l'exécution des différentes prestations afferentes ainsi que la gestion d'opérations notamment techniques pour améliorer, adapter et personnaliser les prestations et outils d'Azureva (études, maintenance, tests techniques, etc.). Ces données peuvent également être communiquées à des fins de communication commerciale et de mise en œuvre d'opérations promotionnelles adaptées aux besoins spécifiques des clients. Pour ces finalités, ces informations sont susceptibles d'être stockées, traitées et transférées par Azureva à des services internes d'Azureva ou à des tiers tels que assurances, banques, prestataires de paiement, sous-traitants, prestataires partenaires). Ces tiers ne pourront accéder aux données personnelles des clients que pour des besoins liés à l'exécution de leur séjour ou des prestations afferentes. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. L'opposition du client à la collecte, à l'enregistrement ou au transfert à des tiers des données personnelles le concernant nécessaires à la vente ou à l'exécution du séjour et de ses prestations afferentes engendrerait de facto l'impossibilité pour Azureva d'assurer tout ou partie de la prestation demandée. Chaque client dispose d'un droit strictement personnel d'accès, de rectification, de définir des directives quant au sort de ses données qu'il pourra exercer auprès d'Azureva - Gestion des données personnelles - 52 rue du Peloux - BP 40307 - 01011 Bourg-en-Bresse ou par voie électronique à l'adresse donnees.personnelles@azureva-vacances.com, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité.

La Politique de protection des données personnelles des clients est mise en ligne sur le site internet d'Azureva : www.azureva-vacances.com et seul ce document comprend les engagements d'Azureva et l'intégralité des modalités de mise en œuvre. Ce document est susceptible d'être modifié périodiquement ; Par conséquent, nous vous invitons à la consulter régulièrement, notamment lors d'une réservation dans l'un de nos établissements.

Article 20 - CONDITIONS PARTICULIÈRES - FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARD POUR LES CONTRATS DE VOYAGE A FORFAIT (CODE DU TOURISME)

Pour les combinaisons de services de voyage proposées, elles sont considérées comme un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L211-2 II du Code du tourisme.

Dès lors, vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. Azureva sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Azureva dispose d'une garantie financière afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où Azureva deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, Azureva, en tant que responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, et notamment s'il existe des problèmes de sécurité qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, annuler le contrat moyennant le paiement de frais d'annulation appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, des prestations similaires devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent annuler le contrat sans payer de frais d'annulation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'exécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Azureva a dispose à cet effet d'une garantie financière auprès de l'UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Azureva.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national dans le Code du tourisme, notamment aux articles R211-3 et suivants :

Nos conditions générales de ventes sont conformes aux dispositions de l'article R211-12 du Code du Tourisme. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons les articles R211-3 à R211-11 dudit code.

Article R 211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant et le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R 211-5

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L 211-9.

Article R 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopier du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R 211-7

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenus comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R 211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17.

Article R 211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L 211-14 ou, au titre du I de l'article L 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R 211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.