



## [ART.5 - ANNULLATION DE LA PART DU DÉTAILLANT OU DE L'ORGANISATEUR](#)

**AORA VOYAGES** peut en dessous d'un nombre minimal de personnes inscrites, ou en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, annuler le voyage sans aucun dédommagement, et sans pénalités ni de la part de l'acheteur, ni de la part du vendeur :

- 21 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.
- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.
- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Le Voyageur sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Les frais personnels (délivrance de passeports, visas, assurance-annulation, assistance-rapatriement, pré-acheminements...) ne sont pas remboursables. Il est donc conseillé de réserver des transferts aéroports modifiables sans frais.

## [ART.6 - ASSURANCES](#)

**AORA VOYAGES** vous propose deux différentes formules d'assurance pour votre voyage. Le livret complet des conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur le Site ou sur demande auprès de nos conseillers. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance.

**Les assurances souscrites par le client ne sont pas remboursables en cas d'annulation. Dans le cas d'une annulation (si l'assurance a été souscrite) de la part du client, l'annulation du voyage devra être confirmée par lettre recommandée dès la connaissance de l'événement.**

Le remboursement du voyage ou des frais, selon l'option souscrite, se fera en fonction de la déduction de la franchise en vigueur, du montant de l'assurance et des taxes aériennes (voir contrat AXA Assistance), ainsi que de l'étude des pièces obligatoires (certificat médical daté avant le voyage, ordonnances, bordereaux de sécurité sociale de remboursement des visites médicales, pharmacie et soins, examens, ....) sont obligatoires pour constituer le dossier) effectué par un expert de la compagnie. Dans le cas d'une annulation (si l'assurance a été souscrite), le client recevra un questionnaire médical obligatoire, à remplir et à retourner à l'assureur dans les plus brefs délais.

## [ART.7 - ACCOMPAGNATEURS ET ORGANISATEURS](#)

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, **AORA VOYAGES** peut être amenée à remplacer le ou les animateurs, le ou les accompagnateurs à tout moment, avant ou pendant le voyage et ceci sans dédommagement vis-à-vis du client. Dans le cas d'un voyage organisé par un tiers (société, écrivain, conférencier, ...), l'agence ne pourrait être tenue responsable en cas de changements d'itinéraires ou d'horaires effectués à la demande de celui-ci (sans notre autorisation écrite au préalable) engendrant des coûts supplémentaires, ou encore en cas de non présence de ces organisateurs, et **AORA VOYAGES** ne pourrait être tenue responsable du contenu de ses commentaires. Dans ce cas, le client devrait se retourner contre cet organisateur pour toutes réclamations, et non contre **AORA VOYAGES**.

## [ART.8 - CONTRE INDICATIONS - RECOMMANDATIONS - RÈGLES DE CONDUITE](#)

### 8.1 Contres indications

Nos voyages ne conviennent pas aux personnes sous traitement médical lourd. Si cela vous concerne, veuillez accompagner votre réservation d'un certificat médical d'aptitude au voyage de votre médecin traitant. Nos voyages ne conviennent pas aux personnes sous tutelle ou à mobilité réduite, aux personnes nécessitant d'un appareillage médical, ou aux personnes contraintes à des restrictions alimentaires incompatibles avec les repas servis au grand public. Par précaution, toute particularité sur la santé du participant liée au voyage doit être mentionnée à la réservation, ainsi que toute grossesse, allergie, mal d'altitude, difficulté respiratoire...

### 8.2 Recommandations sanitaires

Il appartient au client de vérifier les recommandations sanitaires auprès de l'Institut Pasteur. Le client reconnaît avoir été informé par l'agence des précautions à prendre : Soit de respecter les mesures d'hygiène de base (se laver les mains fréquemment, aérer les lieux de vie), éviter tout contact avec une personne malade ; en cas de fièvre ou de symptômes grippaux : consulter un médecin localement ; pour toute aide : prendre contact avec l'ambassade ou le consulat de France sur site ; Et soit de lire les recommandations aux voyageurs, sur le site [www.pandemie-grippe.gouv.fr](http://www.pandemie-grippe.gouv.fr) ou <http://www.diplomatie.gouv.fr/>.

**AORA VOYAGES** ne serait être tenue pour responsable en cas d'obligation de vaccination. Dans ce cas le client reconnaît avoir été mis au courant que le montant de son voyage ne lui serait pas remboursé. Toutes consommations de substances hallucinogènes (peyotl, ayahuasca,...) ou de drogues éventuelles, sont prosrites au sein des voyages de l'agence. **AORA VOYAGES** ne serait être tenue pour responsable en cas de non-respect de cette réglementation mentionnée ci-dessus.

### 8.3 - Règles de conduite

L'agence se réserve le droit d'exclure du voyage tout participant ou accompagnateur, si le comportement de celui-ci était inadéquat au bon déroulement du voyage, voir inquiétant (toute propagande sectaire étant interdite) ou de nature à gêner le bien-être des autres participants. Dans cette éventualité, celui-ci n'aurait droit à aucun remboursement ni indemnités, sur les prestations terrestres, aériennes, frais personnels et autres frais éventuels. Et à ce titre, l'agence pourrait lui imposer des frais pour le trouble occasionné. Ces frais serviraient à dédommager les autres participants ainsi que toute personne physique ou morale ayant subi un préjudice. »

Chaque participant devra se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par l'accompagnateur représentant l'agence comme ne jamais s'éloigner du groupe, ou ne pas laisser ses bagages ou objets personnels sans surveillance (même dans les autocars). L'agence ne pourra être tenue pour responsable des incidents et accidents résultants de l'imprudence d'un client.

## [9 - TRANSPORT AÉRIEN](#)

### 9.1.Compagnies aériennes

L'agence **AORA VOYAGES** vous communiquera à l'inscription l'identité du ou des transporteurs aériens connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. Un changement d'identité du ou des transporteurs aériens postérieurement à votre inscription est possible. En conséquence, l'agence s'engage à vous en communiquer l'identité dès

qu'elle en aura pris connaissance et avant votre départ. Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avion non remboursables. L'agence 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 autorisées peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.html](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.html). Nous vous précisons que : Les temps d'escalas sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et qu'ils peuvent être modifiés sans que cela ne puisse constituer un motif d'annulation sans frais. Dans le cas où la compagnie aérienne qui doit assurer votre vol ne serait pas en capacité de vous acheminer, malgré son obligation d'assistance. **AORA VOYAGES** pourra avoir recours à une autre compagnie aérienne afin de vous faire voyager dans des conditions de transport comparables. Les procédures d'enregistrement à distance (avant de se rendre à l'aéroport) pour obtenir la carte non du siège en cabine) sont réalisables dans les délais (nombre d'heures avant l'horaire prévu du vol) fixés par chaque compagnie aérienne en fonction des vols. Les conditions de transport, en particulier le nombre de bagages autorisés et leur poids maximum sans supplément, de la compagnie aérienne sont disponibles sur le site de la compagnie.

### 9.2.Conditions de transport et responsabilités

Les conséquences des accidents et incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la convention de Montréal et/ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. **ACCESS AORA VOYAGES** ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celles des transporteurs français ou étrangers. Pour tous les vols, les horaires peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, nous vous communiquons les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Toute compagnie peut être amenée à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à l'agence ou grèves extérieures. Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escalas supplémentaires, changement d'appareils, de parours. Le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne. Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour et au maximum 3h avant. Si le voyageur décide de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation mentionnés. Par ailleurs, compte tenu des conditions appliquées par les compagnies, **si le voyageur ne se présente pas à l'enregistrement du vol aller, le vol retour sera automatiquement annulé par la compagnie.** Le voyageur devra alors, pour pouvoir participer au voyage, acheter à ses frais un nouveau billet aller-retour en fonction des places disponibles. Nous proposerons un autre vol pour se rendre sur le lieu du voyage. La réservation sera uniquement possible en cas de paiement immédiat et les frais liés aux transferts privés supplémentaires seront à la charge du voyageur. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou bagage, ...) et de solliciter de la compagnie tout justificatif écrit.

### 9.3.Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si vous organisez seul vos prestations (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 modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert raisonnables (suffisants, voire larges) entre aéroports/gares. L'agence **AORA VOYAGES** ne rembourse pas les prestations réservées non utilisées. Par ailleurs, l'agence ne rembourse pas les frais induits, en cas de retard au retour de votre voyage qui impliqueraient la modification ou la perte des prestations que vous auriez réservé pour assurer votre pré ou post acheminement. Si un cas de force majeure survenait, l'agence ne rembourserait pas les frais induits qui modifieraient les prestations du voyage souscrit chez **AORA VOYAGES** et/ou qui impliqueraient la modification de prestations que vous auriez notamment réservé pour assurer votre pré ou post acheminement.

## [7 - MINEURS](#)

Les demandes d'inscription concernant les mineurs 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 mineurs, qui ne voyage pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en fonction de la destination en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. 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 (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

## [ART.8 - RESPONSABILITÉ-RAPPEL](#)

**AORA VOYAGES** et l'éventuel organisateur de votre séjour, sont responsables de la bonne exécution de service de tous les services de voyage compris dans le contrat, sauf dans le cas où la non-conformité ou le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers, soit à des circonstances imprévisibles et insurmontables. Dans les autres cas, et à l'exception des dommages corporels ou des dommages matériels et immatériels causés intentionnellement ou par négligence, la responsabilité d'**AORA VOYAGES**, ne pourra excéder le prix du séjour payé par le client.

**AORA VOYAGES** ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.

- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à **AORA VOYAGES** tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à **AORA VOYAGES**, incidents techniques extérieurs à **AORA VOYAGES**, encombrement de l'espace aérien, intempéries,

retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère imprévisible et insurmontable et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. **AORA VOYAGES** se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

## [ART.9 - RÉCLAMATIONS ET SERVICE APRÈS-VENTE - LITIGES](#)

Conformément à l'article **L.211-16 II** du code du tourisme, en cours de voyage, la mauvaise fourniture d'un service prévu et son absence doit être immédiatement signalée auprès de l'agence, ainsi qu'auprès de nos services locaux ou auprès des accompagnateurs. Si satisfaction n'est pas obtenue, il convient de demander à nos correspondants une attestation de déclassement ou de prestations non fournies. À défaut de ce document, nous ne pouvons garantir l'issue de la réclamation. Toute prestation non fournie sera remboursée au vu de cette attestation. Les réclamations sur le déroulement du voyage doivent nous parvenir dans les 15 jours suivant le retour avec toutes les pièces justificatives. Passé ce délai, nous ne pouvons garantir notre intervention auprès des prestataires intéressés. Pour une position définitive, nous resterons tributaires du délai de réponse de nos prestataires. En cas de contestation ou de litige, le tribunal de commerce de Lille sera seul compétent.

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, à l'adresse suivante : **Newton Offices - 2 rue Héralcès - PARC RACINE - 59650 VILLENEUVE D'ASCO** par lettre RAR ou mail à [contact@arorvoyages.fr](mailto:contact@arorvoyages.fr), accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : <http://www.mtv.travel> Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site : <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et en particulier au code du tourisme. Tout litige relatif à leur interprétation ou à leur exécution, relève des tribunaux français

## [ART.10 - GARANTIE FINANCIÈRE](#)

Les fonds déposés par le client et les participants au titre des contrats de voyages souscrits sont garanties par **ATRADIUS**, en cas de défaillance financière de l'agence, et non en cas d'annulation du voyage.

## [ART.11-INFORMATIONS PERSONNELLES](#)

Certaines informations (telles que nom, prénom, date de naissance, numéros de pièces d'identité, régime alimentaire... doivent être obligatoirement fournies à **AORA VOYAGES** lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis ; A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Nous tenons à vous informer que pour la bonne exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires **AORA VOYAGES**, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de la part d'**AORA VOYAGES** dans les conditions prévues par la loi. Lors de vos navigations sur le site **AORA VOYAGES**, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre de consulter et de passer vos commandes sur le site. Pour les désactiver, vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. **AORA VOYAGES** vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site.

Conformément à la loi informatique, et des libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse d'**AORA VOYAGES**.

**Merci de parapher cette page**

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

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 R211-5 :** 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.

Article R211-6 : 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 préjudice 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 préjudice 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 préjudice 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](#).

**Article R211-12 (abrogé au 01 juillet 2018) :** Les dispositions des articles [R.211-3](#) à [R.211-11](#) doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article [L.211-1](#).

**Article R211-13 (abrogé au 01 juillet 2018) :** L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.

**Conditions de vente mises à jour le 01-07-2018, À PARAPHER, SIGNER ET À RETOURNER AVEC LE CONTRAT.**

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales et particulières de vente, la version disponible sur le site [aoravoyages.com](#) prévaut.

ACCESS ORGANISATION dont le sigle commercial est : AORA VOYAGES

S.A.R.L. au capital social de 10 000,00 € euros, Newton Offices, 2 rue Héraclès, Parc Racine, 59650 Villeneuve-d'Ascq

Tél : 09 71 72 82 75

Immatriculée Atout France n°IM059110031 – Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours) 79/81 rue de Clichy 75009 Paris.

RCS LILLE RCS : Lille – SIRET : 451 354 518 000 57 – ape : 7911Z - TVA intracomunitaire : FR 52 451 354 518 – Garantie financière :

ATRADIUS Crédit Insurance NV (RCS Nanterre 417 498 755) 44 avenue Georges Pompidou 92596 Levallois Perret Cedex. – Assurance Responsabilité Civile et professionnelle : HISCOX.

**Signature :**



**Merci de parapher cette page**