

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

l'tur SARL

Agence de voyages

SARL au capital de € 8.000,00 – 3 rue des Cigognes, Aéroport 2, 67960 Entzheim

RCS Strasbourg N° 392 258 018

Immatriculation ATOUT FRANCE IM067100012

Assurance RCP: XL Insurance Company SE, 50 Rue Taibout, 75320 Paris Cedex 09

Garantie financière: Banque Populaire d'Alsace, Immeuble le Concorde, 4 Quai Kléber, 67000 STRASBOURG
N° de TVA intracommunautaire FR 39392258018

1. Objet

L'TUR vend des prestations de voyage.

Conformément aux dispositions légales en vigueur, L'TUR est responsable de la bonne exécution du voyage à forfait réservé auprès d'elle.

L'TUR agit en tant qu'intermédiaire pour la vente de vols secs ou d'autres services de transport, tels que le train, la navette aéroport, la location de véhicules, et de toutes autres prestations supplémentaires (tels que les séjours hôteliers sans autre prestation) non comprises dans un forfait touristique. En cas de réservation, il est conclu, par l'intermédiaire de L'TUR, un contrat concernant les prestations de voyages choisies entre l'organisateur de voyages / le prestataire désigné dans les documents de réservation d'une part et le client L'TUR, d'autre part.

2. Paiement

a. Lorsque L'TUR facture des prestations de voyage réservées ou annulées et encaisse des versements, il le fait au nom de l'organisateur / du prestataire concerné. Outre la revendication extra-judiciaire de la créance, la réservation inclut également toute revendication de la créance devant les tribunaux qui s'avèreraient nécessaire.

b. Si le vol, le véhicule de location, le billet pour le transfert gare-aéroport, l'assurance voyage et toute autre prestation supplémentaire ne font pas partie intégrante du voyage à forfait, le montant facturé pour ces prestations sera payable immédiatement dans son intégralité à réception de la confirmation de réservation.

c. Pour l'encaissement du prix d'un forfait touristique, d'une croisière et d'une réservation d'hôtel, il a été convenu avec l'organisateur ce qui suit : le prix du voyage sera intégralement exigible à réception de la confirmation de réservation (y compris de l'attestation d'assurance s'agissant des forfaits touristiques et des croisières) dès lors que la réservation a lieu dans les 44 jours calendaires précédant le début du voyage. Ceci vaut également, indépendamment du délai restant à courir jusqu'au début du voyage, pour les réservations dont le prix par voyageur au tarif plein ne dépasse pas 200 EUR. Si en revanche, le prix pour un voyageur à tarif plein excède ce montant de 200 EUR et si la réservation a lieu plus de 44 jours calendaires avant le début du voyage, le voyageur devra s'acquitter d'un acompte de 25 % du prix à réception de la confirmation de réservation (y compris de l'attestation d'assurance pour les forfaits touristiques et les croisières) puis verser le solde 30 jours calendaires avant le début du voyage. En cas de règlement partiel, les documents nécessaires pour le voyage seront remis dès réception de l'intégralité du montant de l'acompte et du solde.

d. La condition de la remise des documents nécessaires pour le voyage et de la fourniture de l'ensemble des prestations réservées est le règlement intégral du montant total facturé avant le début du voyage.

e. Si des montants échus ne sont pas ou pas intégralement réglés même après une mise en demeure assortie d'un délai, L'TUR pourra annuler le contrat. Les conséquences de l'annulation du contrat découlent, pour les forfaits touristiques, les croisières et les réservations d'hôtel, des conditions d'annulation prévues au 3. a.a. et, pour toutes les autres prestations de voyage (p. ex. pour les vols secs), des conditions d'annulation correspondantes prévues dans les Conditions Générales du prestataire concerné.

f. Si, à la réservation, il est proposé au voyageur de régler par prélèvement sur un compte ou par carte de crédit, la communication par le voyageur de ses coordonnées bancaires ou de son numéro de carte de crédit vaudra consentement de prélèvement des montants convenus. L'utilisation du compte bancaire ou de la carte de crédit d'un tiers ne sera acceptée qu'avec l'autorisation écrite préalable du titulaire du compte / de la carte de crédit.

g. Si, par la faute du titulaire du compte / de la carte de crédit, le prélèvement sur le compte / la carte de crédit convenu à la réservation donne lieu à la restitution du montant prélevé, les frais supplémentaires en découlant seront répercutés. En font notamment partie les frais facturés par la banque / la société émettrice de la carte de crédit, avec une majoration de 10 EUR par virement opéré à titre de remboursement, et ce en vue de couvrir les frais supplémentaires occasionnés à L'TUR (forfait de mise en demeure). Un forfait de mise en demeure sera également prélevé si, en cas de convention d'un paiement par virement, les montants échus n'ont pas été virés et qu'il est nécessaire de procéder à une mise en demeure de payer.

3. Annulation et autres modifications après réservation

a. Annulation :

Toute annulation s'effectue par déclaration écrite ou en agissant de manière cohérente (p. ex. non-respect des obligations de paiement). Le montant des droits d'annulation dépend de la prestation réservée et du moment où la déclaration d'annulation parvient au destinataire.

a.a. Droits d'annulation pour les forfaits touristiques, les croisières et les séjours hôteliers :

En cas d'annulation au plus tard 31 jours avant le début du voyage : 25 % du prix du voyage

En cas d'annulation à partir de 30 jours avant le début du voyage : 65 % du prix du voyage

En cas d'annulation à partir de 15 jours avant le début du voyage : 75 % du prix du voyage

En cas d'annulation à partir de 7 jours avant le début du voyage : 85 % du prix du voyage

En cas d'annulation à partir de 3 jours avant le début du voyage : 90 % du prix du voyage

Le voyageur pourra rapporter la preuve d'un préjudice moins élevé. L'organisateur pourra, quant à lui, faire valoir au cas par cas, sur preuve, qu'il a subi en raison de l'annulation un préjudice dont le montant est supérieur au montant forfaitaire d'annulation.

a.b. Droits d'annulation pour les vols secs, la location de véhicules et autres prestations de voyage individuelles / supplémentaires :

En sus des droits d'annulation dus au prestataire concerné, il est prévu des frais d'annulation supplémentaires de 35 EUR par prestation concernée et par voyageur concerné à titre de dédommagement des dépenses supplémentaires occasionnées à L'TUR.

b. Autres modifications après réservation :

Toute modification du voyage s'effectue exclusivement par l'annulation du voyage initial entraînant les frais d'annulation convenus, suivie d'une nouvelle réservation au prix du voyage sélectionné.

Si le voyageur entend céder son contrat à un tiers ou pour toute autre modification tels que la demande et le remboursement des droits et taxes d'aéroport non échus, L'TUR facturera en sus des frais de traitement de dossier/de gestion de 35 EUR par modification et par voyageur concerné.

4. Dispositions relatives aux formalités sanitaires et administratives

Par principe, le voyageur est seul responsable du respect de l'ensemble des formalités de voyage, y compris l'obtention des documents d'entrée nécessaires. L'organisateur ou l'un de nos collaborateurs fournit au voyageur 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.

5. Identité de la compagnie aérienne opérant le vol

A la réservation, le voyageur est informé, conformément au Règlement UE n° 2111/05, de l'identité du ou des transporteurs aériens. En cas de changement de transporteur aérien ultérieurement à la réservation, son identité est communiquée au voyageur concerné dès qu'elle est connue. La liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation au sein de l'UE est consultable sous <http://air-ban.europa.eu>.

6. Responsabilité

En cas de vente de vols secs ou d'autres services de transport, tels que le train, la navette aéroport, la location de véhicules, et de toutes autres prestations supplémentaires non comprises dans un forfait touristique et pour lesquelles L'TUR agit en tant qu'intermédiaire, le prestataire de service est seul responsable. La vente de voyages à forfait est soumise aux dispositions suivantes :

a. Le voyageur avisera l'organisateur ou L'TUR de toute non-conformité des prestations de voyage. Toute réclamation se prescrit par 2 ans.

b. La responsabilité contractuelle de L'TUR pour les dommages autres que les dommages corporels et qui n'ont pas été causés de manière fautive est limitée à trois fois le prix du voyage.

c. Si une prestation de voyage devant être fournie par un prestataire est soumise à des accords internationaux ou à des dispositions légales découlant d'accords internationaux selon lesquels un droit à dommages et intérêts naît ou peut être revendiqué sous certaines conditions ou dans certaines limites, ou est exclu ou limité sous certaines conditions, l'organisateur et l'intermédiaire pourront s'en prévaloir auprès du voyageur.

d. Si le voyageur a des droits à dommages et intérêts ou à diminution du prix, il devra faire déduire du montant de ces droits la somme qu'il aura perçue à titre d'indemnisation du même événement ou de remboursement conformément aux dispositions d'accords internationaux, aux dispositions légales découlant de tels accords ou des dispositions du droit européen sur les droits des passagers.

e. L'TUR décline toute responsabilité pour les perturbations ou les vices en relation avec les prestations qu'elle n'est, aux termes du contrat de voyage, pas tenue de fournir elle-même (prestations de tiers). Ceci vaut notamment pour tout programme supplémentaire prévu au lieu de destination.

7. Circonstances exceptionnelles et inévitables

L'TUR peut résoudre le contrat avant le début du voyage en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchant d'exécuter le contrat. Le voyageur a également ce droit si des circonstances exceptionnelles surviennent au lieu de destination nuisant de manière substantielle à la réalisation du voyage à forfait ou au transport des personnes jusqu'au lieu de destination. Si de telles circonstances surviennent seulement après le début du voyage, le voyageur pourra résoudre le contrat s'il est de manière substantielle empêché de poursuivre le voyage.

8. Utilisation et protection de vos données personnelles

Pour toutes informations détaillées à ce sujet, vous voudrez bien vous reporter à notre déclaration circonstanciée relative à la protection des données consultable sur notre site internet www.ltur.com.

9. Assurance voyage

La souscription d'une assurance annulation et d'une assurance santé de voyage est vivement conseillée. Notre personnel de réservation vous conseillera sur les produits correspondants proposés par la compagnie d'assurance HanseMerkur Reiseversicherung AG.

10. Règlement extrajudiciaire des litiges

Vous avez la possibilité d'adresser toute réclamation après votre séjour à L'TUR Sarl, Service Relations clientèle, L'TUR Sarl, 53 rue des Cigognes, Aéroport 2, 67960 Entzheim, serviceclients@ltur.fr

Suite à une tentative préalable infructueuse de résolution du litige auprès de notre service Relations Clientèle formalisée par écrit, vous avez la possibilité de recourir, dans un délai d'un an à compter de votre réclamation écrite, à une procédure de médiation. Le médiateur compétent est : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80303, 75 823 Paris Cedex 17, <http://mtv.travel>.

Vous avez également la possibilité d'utiliser la plateforme de règlement en ligne des litiges mis à disposition par la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/odr>. En cas de litige transfrontalier, ce site internet vous dirigera également vers un médiateur compétent dans l'autre Etat membre

11. Assurance responsabilité civile professionnelle

L'TUR a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile professionnelle auprès d'AXA Assurance – France IARD, 26 Rue Drouot 75009 PARIS.

Cette assurance inclut notamment

(1) l'ensemble des réclamations afférentes à des chefs de préjudices autres que la perte, le vol ou la détérioration de bagages et objets confiés;

(2) la perte, le vol ou la détérioration de bagages et objets confiés (autres que les objets de valeur, fourrures, bijoux, espèces, billets de banques), y compris les titres de transport confiés à L'TUR par des entreprises de transport.

12. Dispositions finales

Si l'une des dispositions ci-avant est ou devient caduque, la validité des autres dispositions ne s'en trouvera pas affectée. Le contrat de vente de voyage continuera d'être valable.

INFORMATIONS GÉNÉRALES DE VOYAGE

1. Informations relatives aux voyages en avion

a. En général, les organisateurs et agents de voyage n'ont aucune influence sur les décisions que prennent les compagnies aériennes pour l'organisation des vols. Notamment aucune modification à court terme des horaires de départ ou d'arrivée, du trajet emprunté et de l'appareil utilisé ne peut être exclue. Ponctuellement, il peut être fait appel à d'autres compagnies aériennes pour effectuer les vols. Dans ce cas, la règle suivante s'applique : l'tur informe le voyageur, à la réservation, conformément au règlement UE n° 2111/05, de l'identité du ou des transporteurs aériens opérant le vol. En cas de changement de transporteur aérien ultérieurement à la réservation, son identité est communiquée au voyageur concerné dès qu'elle est connue. La liste des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation est consultable sous <http://air-ban.europa.eu>.

b. Les informations personnelles vous concernant mentionnées dans les documents de voyage en avion et dans la confirmation de réservation doivent être identiques à celles figurant sur votre document d'identité. L'obligation de transport n'existe que pour les vols confirmés. Le changement de réservation des vols est possible au moyen de l'annulation du voyage initialement prévu suivie de la réservation du vol souhaité. Ce changement entraîne le paiement des frais d'annulation pour le vol initial et du prix pour le nouveau voyage.

c. Les horaires d'enregistrement sont variables. Vous pouvez obtenir vos horaires précis d'enregistrement en appelant le numéro du service clients de la compagnie aérienne ou en consultant son site internet. L'enregistrement débute en général environ 120 minutes avant le décollage. Le passager est prié de se présenter au guichet au plus tard 90 minutes avant le décollage. Pour les destinations hors Europe cependant, l'enregistrement peut débuter bien plus tôt et il se termine souvent déjà 120 minutes avant le décollage.

N. B. : toute arrivée tardive à l'enregistrement est considérée comme non-présentation (« no show »). La non-participation au vol aller entraîne souvent l'annulation automatique du vol retour. La même règle s'applique si le vol retour n'a pas été reconfirmé, comme l'exigent certaines compagnies aériennes. Lorsque les billets d'avion sont inutilisés, la compagnie aérienne conserve en général l'intégralité du prix du billet. Sur demande et moyennant paiement de frais de traitement de 35 EUR / 50 SFR, l'tur peut toutefois demander pour vous le remboursement des droits et taxes d'aéroport non dus.

d. Les annulations et retards de train ne pouvant être exclus, il est vivement conseillé au voyageur se rendant à l'aéroport par le train de choisir un horaire garantissant, selon les horaires de circulation des trains, une arrivée au guichet de l'aéroport de départ au minimum 3 heures avant le vol ainsi qu'une arrivée suffisamment à temps (voir plus haut), le cas échéant en utilisant un autre train.

e. Les conditions de transport des bagages varient suivant les compagnies aériennes, les destinations et le prix du billet d'avion. Vous trouverez toutes les informations sur le transport des bagages, et notamment sur les bagages autorisés (bagages en soute, bagages à main, bagages spéciaux, excédent de bagages, bagages à déclarer etc.), en appelant le numéro du service clients de la compagnie aérienne ou en consultant son site internet. De manière générale, les médicaments, clés, documents importants et autres objets de valeur doivent être conservés dans le bagage cabine. En cas de dommage, le non-respect de cette prescription peut entraîner l'exclusion de la responsabilité de la compagnie aérienne et de l'organisateur de voyages.

f. La déclaration de détérioration ou de perte de bagages est à effectuer à l'aéroport d'arrivée auprès de la compagnie aérienne elle-même ou de son agent d'enregistrement, accompagnée, à titre de preuve, d'un protocole constatant le dommage subi. En cas de détérioration ou de perte de bagages, toute action en justice est exclue si l'ayant-droit n'effectue pas de déclaration écrite auprès du transporteur aérien immédiatement après la découverte du dommage ou, pour les voyages internationaux, au plus tard sept jours après la réception du bagage. Il en est de même en cas de remise tardive des bagages. Dans ce cas, la déclaration doit être effectuée immédiatement, et au plus tard 21 jours après la mise à disposition des bagages. La déclaration est à effectuer sous forme écrite et à transmettre dans les délais indiqués ci-dessus.

g. Chaque compagnie aérienne a sa propre politique en matière de limites d'âge et/ou de détermination du moment à partir duquel une personne est considérée comme un enfant ou un bébé. Nous vous prions donc de vous informer sur les dispositions vous concernant directement auprès de la compagnie aérienne ou de votre agence de réservation. En règle générale, les bébés sont transportés seulement à partir de l'âge de 6 semaines et ils voyagent sur les genoux de leurs parents ou tuteurs. Ils n'ont pas droit à un siège personnel ni à une franchise bagages, à moins qu'ils ne disposent d'une réservation à leur nom sans réduction. A partir de 2 ans, les enfants ont le droit d'occuper un siège. Les enfants de moins de 14 ans sont transportés uniquement s'ils sont accompagnés d'une personne âgée de 16 ans ou plus qui en est responsable. Les enfants et adolescents de moins de 16 ans ne sont transportés qu'avec l'accord écrit de leurs parents ou de leur tuteur. En France et en Espagne, les enfants et adolescents de moins de 18 ans quittant le territoire national doivent être en possession d'une autorisation de sortie du territoire établie par leurs parents ou tuteurs. Le voyageur est tenu de porter sur lui les documents requis.

h. Les conditions de transport des femmes enceintes varient également selon la compagnie aérienne. Vous êtes donc prié de vous informer directement auprès de votre compagnie aérienne. Souvent, les compagnies aériennes refusent de transporter les femmes enceintes à partir de la 28ème semaine de grossesse.

2. Informations relatives aux offres touristiques incluant un séjour hôtelier

a. La chambre d'hôtel réservée n'est disponible, le jour d'arrivée, qu'à partir de l'heure de check-in officielle de l'hôtel (généralement 14h00 heure locale). De même, le jour du départ, l'heure de check-out officielle de l'hôtel doit être respectée (généralement 10h00 heure locale). En cas de vols retours après minuit et avant 03h00 du matin, heure locale, l'heure de check-out à respecter sera celui en vigueur la veille du retour. Un check-in avancé ou un check-out retardé peuvent toutefois être réservés, sous réserve de disponibilité et contre règlement d'un supplément auprès d'une agence de réservation.

b. Il est vivement conseillé de conserver sous clé les objets de valeur, tels que les moyens de paiement et bijoux, mais aussi les titres de transport, documents de voyage et appareils électroniques, dans le coffre-fort de la chambre ou de l'hôtel.

3. Informations relatives aux croisières

a. Etant donné que tous les bateaux ne disposent pas des installations médicales adaptées aux accouchements, l'autorisation d'embarquement des femmes enceintes requiert la production d'un certificat médical attestant que la patiente est apte à voyager. Indépendamment de la production d'un certificat médical, à partir de la 23ème semaine de grossesse, les femmes enceintes ne seront plus acceptées à bord. Le certificat médical attestant de l'aptitude de la femme enceinte à voyager devra être établi moins d'une semaine avant le départ, en langue anglaise.

b. Il est vivement conseillé de conserver sous clé les objets de valeur, tels que les moyens de paiement et bijoux, mais aussi les titres de transport, documents de voyage et appareils électroniques, dans le coffre-fort de la cabine ou du bateau.