

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à tout achat de voyage via l'association AEM Voyages dont le siège est :
Maison des parcs et de la Montagne 256 Rue de la République 73000 Chambéry.
L'association a été immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro **IM073180011** en date du **06/03/2018**.

L'association est titulaire d'une garantie financière souscrite auprès de la société Groupama Assurance – 93199 Noisy le Grand. Contrat numéro 4000716094/0.

L'association est titulaire d'une assurance de responsabilité civile professionnelle auprès de la société MMA 14 bld Marie et Alexandre Oyon 72000 Le Mans. Police 120169230

Les activités de commercialisation de voyage et séjour d'AEM Voyages sont encadrées par les dispositions des Codes du Tourisme et de la Consommation. Vous retrouverez ci-après la reproduction littérale des articles R211-3 à R211-13 :

Art. R211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article [L. 211-7](#), toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Art.R211-4 : 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article [R. 211-8](#) ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles [R. 211-15 à R. 211-18](#).

Art 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.

Art 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 [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

AEM VOYAGES

Maison des Parcs et de la Montagne – 256, rue de la République - 73000 CHAMBERY

04.79.70.41.59 - aemvoyages@lesaem.fr

RC pro MMA Oullins 69921 police 120169230 - Garantie financière Groupama contrat 4000716094/1

IM073180011 - SIRET 837 504 711 000 16

Médiateur Tourisme et Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 – www.mtv.travel

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article [R. 211-4](#) ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles [R. 211-9](#), [R. 211-10](#) et [R. 211-11](#) ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Art R211-7 : 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.

Art R211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article [L. 211-12](#), il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Art R211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

AEM VOYAGES

Maison des Parcs et de la Montagne – 256, rue de la République - 73000 CHAMBERY

04.79.70.41.59 - aemvoyages@lesaem.fr

RC pro MMA Oullins 69921 police 120169230 - Garantie financière Groupama contrat 4000716094/1

IM073180011 - SIRET 837 504 711 000 16

Médiateur Tourisme et Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 – www.mtv.travel

Art R211-10 : Dans le cas prévu à l'article [L. 211-14](#), lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, **il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception** ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art R211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article [R. 211-4](#).

Art R211-12 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Art R211-13 : Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au vendeur, celui-ci doit le plus rapidement possible en avvertir l'acheteur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur.

Cet avertissement et cette information doivent être confirmés par écrit à l'acheteur, qui doit faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

Le présent article s'applique également en cas de modification significative du prix du contrat intervenant conformément aux conditions prévues à [l'article L. 211-12](#).

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

1- Inscription et paiement

1-1 Inscription

Votre inscription est définitive à compter de la réception du bulletin d'inscription complété et de l'encaissement de l'acompte ou du montant total du séjour, selon la date de réservation.

La date limite d'inscription d'un client à un séjour porté par AEM Voyages est fixée à J-15 jours du départ du séjour.

1-2 Modalités de paiement

A plus de 30 jours de la date du départ, il sera demandé, pour toute réservation, le paiement d'un acompte de 30% du prix du séjour auquel s'ajoutent les frais de dossier (15 € par bulletin d'inscription) et la souscription éventuelle au contrat d'assurance Europ Assistance (4,20 % du montant du séjour).

Le solde est exigible au plus tard 30 jours avant le départ.

A moins de 30 jours de la date de départ, il sera demandé le paiement total du prix du séjour, frais de dossier et cotisation d'assurance inclus.

2- Prix

Le participant reconnaît avoir pris connaissance des informations relatives au séjour qu'il a choisi grâce à la fiche technique qui lui a été fournie au préalable. Il est mentionné dans la fiche technique ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Il est rappelé qu'aucune modification du prix ne pourra avoir lieu dans les 30 jours qui précèdent la date de début du séjour.

3- Responsabilité

Conformément à l'article L211-16 du code du tourisme, AEM Voyages est responsable du bon déroulement des prestations achetées tel que prévu lors de la conclusion du contrat. AEM Voyages peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Seules sont contractuelles les prestations mentionnées dans les fiches techniques. Si nous étions dans l'impossibilité de fournir une partie des engagements prévus nous ferions notre possible pour vous proposer des prestations équivalentes.

4- Informations voyages

Formalités administratives et sanitaires. Avant de vous inscrire sur un de nos voyages, vous devez vérifier que vous êtes en possession d'un passeport et/ou tout autre document, en cours de validité, et conforme aux exigences requises pour transiter ou entrer dans les pays du voyage. Il en est de même pour les formalités sanitaires et/ou vaccins imposés dans les pays du voyage. Un voyageur qui ne pourrait participer faute de présenter les documents de police, douanier ou sanitaire, ne pourrait prétendre à aucun remboursement du prix de son voyage.

Nous vous communiquons les sites vers lesquels nous vous conseillons de vous tourner pour obtenir tous renseignements nécessaires :

<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs> et www.sante.gouv.fr

AEM VOYAGES

Maison des Parcs et de la Montagne – 256, rue de la République - 73000 CHAMBERY

04.79.70.41.59 - aemvoyages@lesaem.fr

RC pro MMA Oullins 69921 police 120169230 - Garantie financière Groupama contrat 4000716094/1

IM073180011 - SIRET 837 504 711 000 16

Médiateur Tourisme et Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 – www.mtv.travel

5- Annulation ou modifications de voyage

Si vous vous trouvez dans l'obligation d'annuler votre voyage, vous devez en informer dès que possible AEM Voyages et votre compagnie d'assurance par lettre recommandée avec accusé de réception, sitôt la survenance du fait générateur de l'annulation. C'est la date de réception du courrier qui déterminera la date retenue pour fixer les frais d'annulation. Il vous sera donc appliqué les retenues suivantes sur les montants :

DATE DE L'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION
De 30 à 21 jours avant le départ	25 % du prix du voyage
De 20 à 08 jours avant le départ	50 % du prix du voyage
De 07 à 02 jours avant le départ	75 % du prix du voyage
Moins de 2 jours du départ	90 % du prix du voyage

N.B : quelle que soit la date d'annulation, les frais de dossier ne seront pas remboursés ainsi que le montant de l'assurance Europ Assistance souscrite.

Toute interruption volontaire de votre part du voyage ne peut ouvrir droit à un remboursement même partiel. Il en serait de même pour une exclusion dûment motivée décidée par l'encadrant. Vous pouvez nous proposer une personne susceptible de vous remplacer si elle remplit les conditions exigées pour ce voyage et que nous n'ayons pas déjà effectué des réservations à votre nom.

6- Assurances

Vous devez être bénéficiaire d'une assurance responsabilité civile à titre personnel (via votre multi risques habitation ou par contrat individuel). Il est nécessaire de posséder une couverture assistance / rapatriement. Lors de votre inscription, vous nous indiquerez le nom de votre compagnie d'assurance, le numéro de votre contrat ainsi que le numéro de téléphone de l'assistance joignable 24h/24h et 7j/7. Dans le cas contraire, vous devrez souscrire au contrat d'assurance « annulation, interruption de séjours, assistance-rapatriement, bagages » proposé par AEM Voyages.

7- Réclamations

Pendant le séjour :

Si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre séjour, nous vous invitons à contacter AEM Voyages immédiatement. En cas de réclamation, il sera, le cas échéant, tenu compte de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

Après le séjour :

Chaque participant a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son séjour, par écrit, à AEM Voyages, Maison des Parcs et de la Montagne, 256 rue de la République, 73000 Chambéry, dans un délai d'un mois suivant la date de retour du voyage, et accompagnée des pièces justificatives.

Après avoir saisi AEM Voyages, et à défaut d'une réponse satisfaisante dans un délai maximal de 60 jours, le participant peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine sont également disponibles sur le site Internet www.mtv.travel.

AEM VOYAGES

Maison des Parcs et de la Montagne – 256, rue de la République - 73000 CHAMBERY

04.79.70.41.59 - aemvoyages@lesaem.fr

RC pro MMA Oullins 69921 police 120169230 - Garantie financière Groupama contrat 4000716094/1

IM073180011 - SIRET 837 504 711 000 16

Médiateur Tourisme et Voyage : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 – www.mtv.travel