

## **Conditions générales de contrat de vente de paquets touristiques et assurance**

### **01. Préambule. Notion de paquet touristique**

### **02. Textes de loi**

### **03. Informations obligatoires. Fiche technique**

### **04. Réservations**

### **05. Paiements**

### **06. Prix**

### **07. Modification ou annulation du paquet avant le départ**

### **08. Résiliation du consommateur**

### **09. Modifications après le départ**

### **10. Remplacements**

### **11. Obligations des participants**

### **12. Classification hôtelière**

### **13. Régime de responsabilité**

### **14. Limites de dédommagement**

### **15. Obligation d'assistance**

### **16. Réclamations et plaintes**

### **17. Assurance frais d'annulation et rapatriement, accidents, perte des bagages, accidents et maladies**

### **18. Fonds de garantie**

### **01. Préambule. Notion de paquet touristique**

Considérations préliminaires :

- a) l'organisateur et le vendeur du paquet touristique auxquels le consommateur s'adresse doivent être en possession de l'autorisation administrative pour l'exercice de leurs activités ;
- b) le consommateur a le droit de recevoir un exemplaire du contrat de vente du paquet touristiques (conformément à l'art. 85 du Code de la Consommation), qui est un document indispensable pour accéder le cas échéant au Fonds de Garantie prévu par l'art. 18 des présentes Conditions Générales de Contrat.

La notion de paquet touristique (aux termes de l'art. 84 du Code de la Consommation de transposition de la Directive 90/314/CEE) est la suivante :

les paquets touristiques ont pour objet les voyages, vacances et circuits "tout inclus" englobant une combinaison préfixée d'au moins deux des éléments ci-après, vendus ou proposés à la vente à un prix forfaitaire, et d'une durée supérieure à 24 heures ou bien incluant au moins une nuitée :

- a) transport ;
- b) hébergement ;
- c) services concernant le transport ou l'hébergement... (*omissis*) ... constituant une partie significative du "paquet touristique".

## **02. Textes de loi**

Le contrat de voyage, dont les programmes sont publiés sur notre site et qui a pour objet un paquet touristique, est réglementé non seulement par les présentes conditions générales mais aussi par les clauses indiquées dans les documents de voyage remis au consommateur. Ce contrat, qu'il ait pour objet la fourniture de services sur le territoire italien ou à l'étranger, sera en outre régi par la Loi n°1084 du 27/12/1977 de ratification et exécution de la Convention Internationale relative au Contrat de Voyage (C.C.V.) signée à Bruxelles le 23/04/1970 et par le Code de la Consommation sus-indiqué.

## **03. Informations obligatoires. Fiche technique**

L'organisateur doit établir une fiche technique pour chaque programme de voyage.

Les éléments obligatoires à reporter sur la fiche technique du programme de voyage sont les suivants :

- informations concernant l'autorisation administrative de l'organisateur ;
- données de la police d'assurance couvrant le voyage, lorsque celle-ci est stipulée ;
- période de validité du programme de voyage ;
- modalités et conditions de remplacement (art. 89 du Code de la Consommation) ;
- change de référence pour les ajustements monétaires, avec indication du jour et de la valeur.

## **04. Réservations**

La demande de réservation devra être rédigée sur un formulaire contractuel ad hoc, par voie électronique le cas échéant, dûment rédigé et soussigné par le client qui en recevra un exemplaire. L'acceptation des réservations est confirmée, une fois le contrat conclu, dès lors que l'organisateur enverra sa confirmation, également par voie télématique, soit directement au client soit à l'agence de voyages vendeuse. Les indications concernant le paquet touristique non présentes sur les documents contractuels, les opuscules ou autres moyens de communication écrite devront être fournies par l'organisateur avant le début du voyage, conformément aux obligations prévues à sa charge par l'art. 87, alinéa 2 du Code de la Consommation.

## **05. Paiements**

Les arrhes, qui devront représenter au maximum 30% du prix du paquet touristique, devront être versées au moment de la réservation et le solde au moins 30 jours avant le départ. Pour les inscriptions faites moins de 30 jours avant la date de départ, le montant total du prix fixé pour le voyage devra être versé d'avance en une seule fois. Le non-versement des sommes sus-indiquées aux échéances indiquées constituera une clause résolutoire expresse qui entraînera la résiliation de droit de la part de l'agence intermédiaire et/ou de l'organisateur.

## **06. Prix**

Le prix du paquet touristique est déterminé dans le contrat en fonction de ce qui est prévu par le programme de voyage. Il pourra varier jusqu'à 20 jours avant le départ et uniquement en raison des variations suivantes :

- frais de transport, y compris le coût du carburant ;
- droits et taxes sur certains types de services touristiques, tels que : impôts, taxes d'atterrissage, de débarquement et d'embarquement dans les ports et les aéroports ;
- frais de change appliqués au paquet en question.

Pour ces variations il faudra se référer au taux de change et aux frais susmentionnés en vigueur à la date de publication du programme reportée sur la fiche technique.

## **07. Modification ou annulation du paquet avant le départ**

L'organisateur ou le vendeur qui se trouve dans l'obligation de modifier de façon significative un ou plusieurs éléments du contrat devra en informer immédiatement le consommateur par écrit, en indiquant le type de modification et la variation du prix en question. Si ce dernier n'accepte pas la proposition de modification de l'alinéa 1, le consommateur aura le choix entre demander le remboursement de la somme déjà versée ou profiter d'une offre d'un paquet touristique substitutif aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 8. Le consommateur peut exercer les droits prévus ci-dessus également si l'annulation est due au fait que le nombre minimum de participants prévu pour le programme de voyage n'a pas été atteint ou bien en cas de force majeure ou d'imprévu, pour ce qui est du paquet touristique acheté. Pour les annulations autres que celles dues à un cas de force majeure, à un imprévu ou au nombre minimum de participants non atteint, ainsi que celles autres que la non-acceptation par le consommateur du paquet touristique alternatif proposé, l'organisateur qui annule (aux termes de l'art. 1469 bis, n°5, du Code de Procédure Civile et de ce qui est prévu par le Code de la Consommation) devra restituer au consommateur le double de ce que ce dernier aura versé et qui aura été encaissé par l'organisateur ou l'agence de voyage. La somme à restituer ne devra jamais être supérieure au double des montants dont le consommateur pourrait être encore débiteur conformément à ce qui est prévu par l'art. 4, alinéa 4, au cas où ce serait lui qui annule.

## **08. Résiliation du consommateur**

Le consommateur peut demander la résiliation du contrat, sans aucune pénalité, dans les cas suivants :

- augmentation du prix, comme cela a été indiqué à l'art. 6 précédent, de plus de 10% ;
- modification significative d'un ou de plusieurs éléments du contrat jugés comme objectivement fondamentaux dans le cadre global du paquet touristique en question et proposée par l'organisateur après la conclusion du contrat même, mais avant le départ, et non acceptée par le consommateur.

Dans les cas ci-dessus, le consommateur a droit, en alternative :

- à un paquet touristique alternatif, sans majoration de prix, et à la restitution de la partie excédentaire du prix au cas où ce deuxième paquet touristique serait de valeur inférieure au premier ;
- à la restitution de la somme déjà versée. Cette restitution devra avoir lieu d'ici sept jours ouvrables à compter de la réception de la demande de remboursement.

Le consommateur devra communiquer sa décision (d'accepter la modification ou de résilier) d'ici deux jours ouvrables à compter de la réception de la notification d'augmentation ou de modification. En l'absence de communication dans le délai sus-indiqué, la proposition formulée par l'organisateur sera alors considérée comme acceptée.

Le consommateur qui résiliera le contrat avant le départ, mais en dehors des cas de figures indiqués au premier alinéa (en considérant pour résiliation du contrat l'annulation partielle ou totale des services), devra verser le paiement des arrhes prévues à l'art. 5, alinéa 1, plus le montant individuel de la pénalité conformément à ce qui est indiqué sur la fiche technique du programme de voyage et reporté ci-après :

- aucune pénalité jusqu'à 45 jours avant le départ ;
- de 45 à 30 jours avant le départ : 20% de pénalité ;
- de 30 à 20 jours avant le départ : 50% de pénalité ;
- au-delà de ce délai : 100% de pénalité.

Seules les demandes de résiliation ou de changement communiquées par télécopie, par courrier postal ou par courrier électronique avec confirmation de réception par l'organisateur seront considérées comme valables.

Pour tous les départs, aucun remboursement ne sera accordé à qui se présentera au départ ou à qui décidera d'interrompre le voyage ou le séjour déjà en cours. De même, aucun remboursement ne saurait être accordé au cas où le consommateur serait dans l'impossibilité de voyager par suite du fait qu'il n'est pas en possession des documents personnels requis pour sortir du Pays de provenance.

### **09. Modifications après le départ**

Si l'organisateur se trouve après le départ dans l'impossibilité d'assurer, pour une quelconque raison, à l'exception d'un fait propre au consommateur, une partie essentielle des services prévus par le contrat, celui-ci devra prévoir des solutions alternatives, sans majoration de prix à la charge du contractant et, au cas où les prestations fournies s'avèreraient de valeur inférieure à celles prévues, l'organisateur devra lui rembourser la différence. Si aucune solution alternative n'est possible, ou bien si la solution trouvée par l'organisateur est rejetée par le consommateur pour de justes raisons, l'organisateur devra fournir, sans aucune majoration de prix, un moyen de transport équivalent à celui d'origine prévu pour le retour jusqu'au lieu de départ ou tout autre lieu éventuellement concordé, en fonction des disponibilités et des places du moyen de transport en question, et le rembourser à raison de la différence entre le coût des prestations prévues et le coût des prestations effectuées jusqu'au moment du retour anticipé.

### **10. Remplacements**

Le client renonciataire peut se faire remplacer par une autre personne dès lors que :

- a. l'organisateur en est informé par écrit au moins 4 jours ouvrables avant la date prévue pour le départ, en recevant en même temps la communication de l'identité et des coordonnées du cessionnaire ;
- b. le remplaçant répond à toutes les conditions requises pour bénéficier du service (conformément à l'art. 89 du Code de la Consommation) et en particulier celles concernant le passeport, les visas et les certificats sanitaires ;
- c. le remplaçant verse à l'organisateur tous les frais additionnels auxquels il a dû faire face pour procéder à ce remplacement, à raison du montant qui sera quantifié avant la cession.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde à verser ainsi que des montants indiqués à la lettre c) du présent article. Les éventuelles autres modalités et conditions de remplacement sont indiquées sur la fiche technique de nos programmes de voyage.

### **11. Obligations des participants**

Les participants devront être munis d'un passeport individuel ou de tout autre document valable pour l'ensemble des Pays concernés par l'itinéraire, ainsi que des visas de séjour et de transit et des certificats sanitaires qui pourraient éventuellement être requis. Ils devront en outre respecter les règles normales de prudence et de diligence mais aussi les règles de conduite propres aux Pays de destination du voyage, ainsi que toutes les informations fournies par l'organisateur et les règlements et les dispositions administratives ou législatives concernant le paquet touristique. Les participants seront responsables de tous les dommages que l'organisateur pourrait subir par suite du non-respect des obligations susmentionnées. Le consommateur devra fournir à l'organisateur tous les documents, éléments et informations en sa possession utiles pour l'exercice du droit de subrogation de ce dernier vis-à-vis des tiers responsables des dommages et il sera responsable envers l'organisateur du préjudice causé au droit de subrogation. Le consommateur devra en outre

communiquer par écrit à l'organisateur, au moment de la réservation, toutes les exigences personnelles particulières qui pourraient faire l'objet d'accords spécifiques concernant les modalités du voyage, à condition cependant que celles-ci puissent être satisfaites.

## **12. Classification hôtelière**

La classification officielle des structures hôtelières est fournie dans le programme de voyage ou tout autre matériel d'information, sur la base des indications expresses et formelles des autorités compétentes du Pays où le service est proposé. En l'absence de classifications officielles reconnues par les Autorités Publiques compétentes en la matière des Pays concernés, y compris s'il s'agit d'États membres de l'Union européenne, auxquelles le service peut se référer, le tour-opérateur se réserve la faculté de fournir dans son programme de voyage sa propre description de la structure d'hébergement, afin de permettre une évaluation et de ce fait son acceptation de la part du consommateur.

## **13. Régime de responsabilité**

L'organisateur devra répondre des dommages causés au consommateur en cas d'inexécution totale ou partielle des prestations concordées contractuellement, et ce que celles-ci soient fournies par lui-même ou par des tiers fournisseurs de services, à moins qu'il ne démontre que l'événement ne dérive d'un fait même du consommateur (y compris des initiatives personnelles de ce dernier pendant le déroulement des services touristiques) ou de circonstances étrangères à la fourniture des prestations prévues dans le contrat, une situation imprévue, un cas de force majeure, ou bien toute autre circonstance que l'organisateur lui-même ne pouvait, malgré toute sa conscience professionnelle, raisonnablement prévoir ou résoudre. Le vendeur qui effectue l'opération de réservation du paquet touristique est libéré de toute responsabilité concernant les obligations liées à l'organisation du voyage et ne saurait répondre que de ses obligations en tant qu'intermédiaire, dans les limites prévues par les normes en vigueur en la matière.

## **14. Limites de dédommagement**

Le remboursement des dommages-intérêts aux personnes ne peut en aucun cas être supérieur aux limites prévues par les conventions internationales auxquelles adhèrent l'Italie et l'Union européenne pour ce qui est des prestations dont l'inexécution en a déterminé la responsabilité, à savoir : la Convention de Varsovie de 1929 concernant le transport aérien international, modifiée ensuite par le texte de La Haye de 1955 ; la Convention de Berne (CIV) concernant le transport ferroviaire ; la Convention de Paris de 1962 concernant la responsabilité des hôteliers, art. 1783 et suivants ; la Convention de Bruxelles de 1970 (CVV) concernant la responsabilité de l'organisateur. Dans tous les cas, le seuil du dédommagement ne peut pas dépasser le montant de 50 000 Francs Germinal pour les dommages aux personnes, 2 000 Francs Germinal pour les dommages aux choses, 5 000 Francs Germinal pour tout autre dommage (art. 13, n°2 CCV).

## **15. Obligation d'assistance**

L'organisateur se doit de fournir au consommateur toutes les mesures d'assistance imposées par le critère de diligence professionnelle uniquement pour ce qui est des obligations à sa charge d'après la Loi ou le contrat. L'organisateur ne saurait être tenu pour responsable vis-à-vis du consommateur en cas de défaillance du vendeur dans l'accomplissement de ses obligations.

L'organisateur et le vendeur sont en outre dégagés de leurs responsabilités respectives (art. 13 et 14 des présentes Conditions Générales) lorsque l'inexécution ou l'exécution inexacte du contrat est imputable au consommateur ou est le fruit d'une cause imprévisible ou inévitable, d'un cas fortuit ou

de force majeure.

## **16. Réclamations et plaintes**

Tout manquement dans l'exécution du contrat devra être immédiatement signalé par le consommateur afin que l'organisateur, son représentant légal ou l'accompagnateur puisse y remédier de la meilleure façon possible. Le consommateur pourra en outre adresser une réclamation à l'organisateur ou au vendeur, en envoyant une lettre recommandée avec accusé de réception, d'ici dix jours ouvrables après son retour dans la ville de départ. Dans ce cas également, l'organisateur devra fournir une réponse dans les plus brefs délais.

## **17. Assurance frais d'annulation et rapatriement, accidents, perte des bagages, accidents et maladies**

Solanda Tours & DMC, en collaboration avec Mondial Assistance (compagnie spécialisée dans les polices d'assurance pour le secteur touristique), offre la possibilité à toute personne participant à un voyage de stipuler une police d'assurance offrant des conditions contractuelles et de prime très avantageuses. La police souscrite couvrira, dans ses différentes formules, l'assuré en cas de renonciation au voyage par suite de maladie, accident, décès, citation en justice, impossibilité de se rendre sur le lieu de départ ou toute autre raison, fournira l'assistance nécessaire à la personne pendant le voyage et assurera ses bagages.

## **18. Fonds de garantie**

Un Fonds National de Garantie, auquel le consommateur peut se prévaloir (aux termes de l'art. 100 du Code de la Consommation) en cas d'insolvabilité ou de faillite déclarée du vendeur ou de l'organisateur, est institué auprès de la Direction Générale pour le Tourisme du Ministère des Activités Productives, pour la tutelle des intérêts suivants :

- a) remboursement du prix versé ;
- b) rapatriement en cas de voyage à l'étranger.

Ce fonds doit en outre fournir une aide économique immédiate en cas de retour forcé de touristes depuis des Pays extracommunautaires suite à des situations d'urgence imputables ou non au comportement de l'organisateur.

Les modes d'intervention du Fonds sont fixés par le décret n°349 du Président du Conseil des Ministres du 23/07/1999, publié au Journal Officiel n°249 du 12/10/1999.

## **CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT DE VENTE DE SERVICES TOURISTIQUES SIMPLES**

### **A) DISPOSITIONS NORMATIVES**

Les contrats ayant pour objet uniquement l'offre du service de transport, hébergement, ou tout autre service touristique séparé mais ne faisant cependant pas partie intégrante de l'organisation d'un voyage ou d'un paquet touristique, sont régis par les dispositions suivantes de la CCV : art. 1, 3 et 6 ; art. 17 à 23 ; art. 24 à 31, pour tout ce qui concerne les aspects autres que ceux d'un contrat d'organisation ainsi que les autres accords spécialement liés à la vente du simple service faisant l'objet du contrat.

## **B) CONDITIONS DE CONTRAT**

Il faut également appliquer à ces contrats les clauses suivantes des conditions générales de contrat de vente de paquets touristiques susmentionnées : art. 4, alinéa 1 ; art. 5 ; art. 7 ; art. 8 ; art. 9 ; art. 10, alinéa 1 ; art. 11, art. 15 ; art. 17. L'application de ces clauses ne saurait en aucun cas assimiler les contrats en question comme étant un contrat de paquet touristique. La terminologie des clauses citées concernant le contrat de paquet touristique (organisateur, voyage, etc.) doit par conséquent être considérée en référence aux acteurs correspondants du contrat de vente de simples services touristiques (vendeur, séjour, etc.).