

# Scandinavia

Les "conditions particulières de vente "

Fixées par notre agence en fonction du caractère spécifique de nos voyages les "conditions particulières de vente " sont précisées ci-dessous. Tout achat d'un voyage implique leur acceptation.

## 1) INSCRIPTION :

Le bulletin doit être signé et accompagné d'un acompte de 30%. Si l'inscription nous est parvenue par courrier ou par Internet, celle-ci n'est effective qu'à la réception de notre "confirmation d'inscription". Pour les inscriptions à moins de 35 j. avant le départ, la totalité du voyage doit être payée.

A moins de 15 jours avant le départ, seul le paiement par CB ou par virement bancaire sera accepté.

Pour toutes les inscriptions, des frais de dossier vous seront facturés ; (voir rubrique 16 ci-dessous).

Le règlement du solde devra impérativement être effectué au plus tard un mois avant le départ sans rappel de notre part. Tout client n'ayant pas versé le solde à la date convenue sera considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation.

## 2) ANNULATION :

A/ Nous pourrions être amenés à annuler des voyages à moins de cinq jours avant la date de départ pour des raisons de sécurité, événements sociaux, grèves, catastrophe naturelles, aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

Nous nous réservons le droit d'annuler un départ à moins de cinq jours avant la date de départ, à cause de conditions exceptionnelles pour la bonne pratique des activités prévues, par grand froid ou manque de neige pour la bonne pratique des activités prévues, aucune indemnité ne sera versée à ce titre.

Dans ces cas, nous vous rendrons votre acompte en totalité ou vous proposerons un séjour similaire avec, si nécessaire un réajustement du tarif. Toute demande de modification ou de report émanant du client sera considérée comme une annulation et entraînera les frais d'annulation prévus ci-après.

B/ Si vous annulez votre voyage, vous devez impérativement nous en informer par lettre recommandée avec accusé de réception, la date de réception ce celle-ci dans nos bureaux détermine les frais retenus, qui sont les suivants et par personne (montant total du voyage) :

Plus de 120 jours avant le départ : 100 Eur. par personne (non remboursables par l'assurance) - entre le 119 et 60 jours : 25% du montant du voyage - entre le 59 et 31 jours : 30% du montant du voyage - moins de 31 jours avant le départ : 100% du montant du voyage.

Si vous avez souscrit une "assurance annulation", celle-ci vous remboursera les pourcentages ci-dessus en fonction des critères du contrat. (Le prix de l'assurance et les frais de visa ne sont pas remboursables).

En cas d'annulation de voyage pour lequel les billets d'avions et/ou billets de pré ou post-acheminement sont émis en avance, ce qui est dû aux exigences qui nous sont imposées par la compagnie aérienne, les pénalités facturées par le transporteur, supérieures au barème de frais d'annulation établi par Scandinavia Hutissen, seront supportées par le client.

C/ Nous pourrions être amenés à annuler des voyages à cinq jours avant la date de départ par manque de participants. Si ce nombre minimum de participants n'est pas atteint, nous nous réservons le droit, à cinq jours du départ, soit d'annuler, soit de demander un supplément. Sauf notification particulière, ce supplément est fixé à 15 %. Si le jour J le nombre est atteint ce supplément vous est remboursé.

## 3) FORMALITES ADMINISTRATIVES & SANITAIRES :

Vous devez être en règle avec les exigences des formalités de police, douane et santé pour votre voyage. Nous vous conseillons de vérifier vous mêmes auprès des autorités du pays visité la liste des documents obligatoires (passeport, carte nationale d'identité, vaccins) dont vous aurez besoin pour être en règle. Les informations figurant dans notre brochure ne sont données qu'à titre indicatif. Si le visa ne vous est pas octroyé par le consulat ou l'ambassade du pays, nous ne pouvons être tenus responsables.

NB : Si vous n'êtes pas en règle avec les formalités de police, de douane et de santé du pays concerné le jour du départ, vous perdrez la totalité du prix du voyage, cette cause d'annulation n'étant pas garantie par les assurances.

## 4) MODIFICATIONS :

A/ Avant le départ :

1) L'itinéraire, le déroulement du programme, le programme et planning d'activités indiqués dans le descriptif et les documents de réservation pourront être modifiés pour quelque motif que ce soit, tout en gardant le même contenu en terme de région, nombre de nuits, prestations et activités et seront indiqués dans le carnet de voyage communiqué au client au plus tard dix jours avant le départ.

2) Le ou les hébergements indiqués dans le descriptif et les documents de réservation pourront être modifiés pour quelque motif que ce soit, pour un ou des hébergements similaires en terme de région, de niveau de confort et de classification et seront indiqués dans le carnet de voyage communiqué au client au plus tard dix jours avant le départ.

3) l'itinéraire peut être modifié en cas de problèmes de sécurité, de changement de la réglementation locale ou de la non-acceptation d'autorisations.

4) La date de départ peut également être modifiée dans la limite de 24 h et pour quelque motif que ce soit, sans entraîner une annulation de votre part.

5) Le plan de vol peut être modifié en fonction des disponibilités aériennes.

B/ Pendant le voyage :

1) Pendant le voyage, l'hébergement indiqué dans le carnet de voyage pourra être modifiés pour un hébergement similaire en terme de région, de niveau de confort et de classification et pour quelque motif que ce soit.

2) Pendant le voyage, par rapport aux indications du carnet de voyage, les lieux d'étape, l'itinéraire, le déroulement du programme, les activités pourront être modifiés pour quelque motif que ce soit, tout en gardant le même contenu en terme de région, nombre de nuits, prestations et activités.

3) Pendant le voyage, l'hébergement, l'itinéraire, le déroulement du programme, les activités pourront être modifiés en cas de problèmes touchant à la sécurité (climat, intempéries, manque de neige, grand froid, troubles, émeutes...) ou à cause des horaires d'avions non prévisibles (vols charters).

Dans ce cas, nos accompagnateurs sont seuls habilités à décider des modifications à prévoir (transport, étapes, hébergement, itinéraires, déroulement du programme, activités, etc.).

5) VOLS :

Le transporteur et ses clients sont liés par la convention de Montréal, qui régit leurs rapports. Un extrait de cette convention est reproduit sur vos billets d'avion. La compagnie aérienne se désengage pour les correspondances, les heures, les escales et les modifications qui peuvent intervenir. Par conséquent, nous aussi, nous nous soumettons à ces règles et déclinons toute responsabilité en ce qui concerne:

A/ Les retards au départ ou au retour des avions. B/ Les changements fortuits d'aéroport à l'aller et au retour.

C/ Les horaires peu confortables qui créent des attentes et perdent du temps par rapport au contrat initial. Nous n'accédons à aucun remboursement de frais engagés suite aux horaires peu confortables des vols, ou bien la modification de ceux-ci. Important : le temps de transport fait partie de la durée affichée de nos voyages.

D/ Le temps perdu si les avions tombent en panne ou si un transit fonctionne mal pour quelque cause que ce soit. Les frais occasionnés (taxi, hôtel, restaurants, transports...) sont à votre charge (voir "les vols").

Les tarifs de nos voyages sont faits en fonction des tarifs qui nous sont communiqués par les transporteurs, sur la base des classes de réservations moins chères. Au-delà des disponibilités dans ces classes, pour les inscriptions tardives et afin de vous assurer un vol, nous pourrions être amenés à vous demander un supplément aérien.

Vous devez également savoir que pour les vols charter, le transporteur peut différer l'heure de décollage 24 heures avant ou après l'heure prévue du départ. Nous ne pouvons en être tenus responsables.

6) CAS DE FORCE MAJEURE :

L'organisateur répond au bon déroulement du voyage, sans toutefois qu'il puisse être tenue responsable par suite de circonstances indépendantes de sa volonté ou par suite d'événements dus à un cas de force majeure.

Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, l'organisateur s'efforcera de rechercher les solutions propres à surmonter les difficultés apparues, sans qu'elle ait à en supporter les frais engagés.

7) RESPONSABILITÉ :

A/ Scandinavia, agissant en qualité d'organisateur de voyages, est amenée à choisir différents prestataires de services (transporteurs, prestataires locaux, hébergements...) pour l'exécution de ses séjours et activités. Les avions et compagnies aériennes que nous utilisons offrent toutes les garanties de confort et de sécurité. Les nombreuses rotations des appareils et les impératifs de sécurité, qui priment avant tout peuvent parfois entraîner certains retards sur les horaires prévus. Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal de 28 mai 1999 ou de la Convention de Varsovie modifiée du 12 octobre 1929 ou de la Réglementation locale régissant les transports selon la loi du pays concerné.

Le Règlement CE 261/2004 du 11 février 2004 vous permet, en cas de retard de plus de deux heures, d'annulation ou de surréservation de votre vol, d'obtenir du transporteur aérien une prise en charge, un remboursement et/ou une indemnisation, que votre vol soit régulier, charter, "sec" ou inclus dans un forfait. Nous vous invitons à consulter l'avis en zone d'embarquement vous informant de vos droits en la matière. En cas de réclamation, une notice énonçant vos droits à indemnisation vous sera remise par la compagnie aérienne.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des modifications d'horaires ou d'itinéraires, de changement d'aéroport (à l'aller et au retour) provoqués par des circonstances indépendantes de notre volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi se pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Scandinavia. Nous vous conseillons de manière générale de prévoir un temps de connexion minimum de trois heures.

Nous recommandons à nos clients devant effectuer un pré ou post acheminement, de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter le risque éventuel de leur perte financière.

Il est instamment demandé aux clients ayant réservé des vols à tarif typologique (famille, jeunes, couples, seniors...) de se munir de justificatifs pouvant leur être réclamés lors des enregistrements.

B/ En cas de défaillance d'un prestataire de service pendant le transport aérien, pendant le circuit ou pendant le séjour, ou si, pour des raisons impérieuses (circonstances politiques, réquisition, déplacements officiels, grèves, conditions climatiques, manque de neige...), nous nous trouvons dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par

l'acheteur, nous ferions tout notre possible pour les remplacer par des prestations équivalentes. Nous pouvons être amenés, lorsque les circonstances nous y contraignent, à substituer un moyen de transport à un autre, un hôtel à un autre, prendre un itinéraire différent ou annuler certaines excursions, sans que ces modifications exceptionnelles ne préjugent des recours en réparation pour dommages éventuellement subis. En aucun cas Scandinavia ne pourra être tenu pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client, Scandinavia ne pourra être tenu pour responsable des prestations achetées sur place par le client en dehors du circuit du vendeur.

C/ Attention ! (adulte, enfant, bébé) il vous appartient de vous assurer que vous êtes en règle avec les formalités de police, de douane et de santé, pour votre voyage.

Certains pays exigent que la validité du passeport soit supérieure à 6 mois après la date de retour, d'avoir un billet de retour ou de continuation et des fonds suffisants. Les enfants doivent posséder un passeport à partir de 15 ans. Pour les ressortissants français, nous donnons les renseignements sur les visas et les vaccins exigés pour chaque pays, pour un séjour touristique. Néanmoins, compte tenu de l'évolution parfois rapide de la situation politique et sanitaire dans certains pays, il est naturellement impossible de renouveler ou d'actualiser systématiquement les informations. Les informations disponibles les plus récentes vous seront communiquées lors de votre demande de renseignement ou de votre réservation. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes, auprès de l'ambassade concernée.

L'accomplissement des formalités restent, dans tous les cas, à votre charge. Un passager qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés (passeport, visas, certificats de vaccinations, billets...) mentionnés sur la dossier qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement, Il en va de même pour les escales, les transits...

D/ Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés. Certaines compagnies acceptent de faire voyager les animaux domestiques, vous devez être en possession de leur carnet de vaccination à jour.

E/ L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client au prestataire concerné, ainsi qu'à l'organisateur ou son représentant. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à Scandinavia, par pli recommandé, accompagnée des justificatifs originaux ou du constat écrit de notre prestataire, dans le délai d'une semaine après la date du retour à l'agence ou vous vous êtes inscrit ou à l'adresse suivante : Scandinavia, 1 rue de la Touvière, 74500 Evian, France. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux, sera classé sans suite.

F/ Conformément à l'article 23 de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, Scandinavia 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 au d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux indications figurant sur le bulletin d'inscription, 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 100% du montant total du voyage.

. Incidents au événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Scandinavia, incidents techniques extérieurs à Scandinavia, encombrement de l'espace aérien, faillite d'un prestataire, intempéries, manque de neige, grand froid, retards (y compris les retards de la Poste pour la transmission des billets), 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, de transport, d'étapes, de déroulement du programme, d'activités 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 de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients pendant le séjour ou dans la pratique des activités et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Scandinavia se réserve le droit de modifier les dates, les horaires, les itinéraires, le déroulement du programme, les activités s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

#### 8) RISQUES :

Étant donné le caractère particulier de nos voyages, nous nous réservons le droit d'expulser un participant dont le comportement mettrait en danger la sécurité ou le bien-être du groupe. De même, Scandinavia Hutissen se réserve le droit de modifier les itinéraires, transports, hébergements sur place si la sécurité des participants l'impose.

#### 9) BAGAGES :

Les clients sont responsables, pendant toute la durée de leur séjour, de la garde et la surveillance de leurs affaires personnelles. Les équipes sur places ne sont pas chargées de le faire pour vous. Les bagages que vous confiez à la compagnie aérienne pendant le transport sont sous la responsabilité du transporteur. Tout litige en résultant sera traité directement auprès de la compagnie, Scandinavia ne pouvant être tenu pour responsable.

#### 10) PRIX :

Ils sont fixés sur les cours en vigueur des différentes monnaies entre elles au 01/04/11. Ceux-ci pourront varier en cours de saison dans le cadre de la réglementation (voir "Conditions Générales" au dos de la facture) et sans annulation de votre part.

Nos prix sont donnés pour un nombre minimum de participants (prix base x personnes), indiqué dans les descriptifs du voyage. Si ce nombre n'est pas atteint, nous nous réservons le droit, à 5 jours du départ, soit d'annuler, soit de demander un supplément. Sauf notification particulière, ce supplément est fixé à 15 %. Si le jour J le nombre est atteint ce supplément vous est remboursé.

#### 11) ACTIVITES HIVERNALES ET MOTONEIGE :

A/ Pour la conduite des motoneiges, les conducteurs devront être en possession d'un permis de conduire auto ou moto et devront présenter l'original de ce permis avant le départ des activités motoneige.

L'âge minimum requis est de 18 ans pour la clientèle française. Les enfants sont transportés soit à l'arrière du conducteur soit sur des traîneaux tirés par les motoneiges .

B/ Pour les activités motoneige une assurance est incluse.

Sauf conditions particulières indiquées dans le contrat de vente, une franchise d'un montant de 8000 SEK ( soit environ 920 € ) par motoneige est appliquée en cas d'accident à la charge du participant conducteur.

C/ Les activités décrites dans les itinéraires pourraient être inversées sans en changer l'intérêt du voyage.

D/ Les conditions météorologiques toujours changeantes, l'état d'enneigement, les difficultés d'ordre technique, la sécurité des participants ou autre causes de force majeure, peuvent conduire en dernière minute à des modifications des programmes préalablement établis, notamment concernant le déroulement des activités motoneige, chien de traîneaux, excursions en ski de fond ou raquettes et toute autre activité hivernales.

E/ Scandinavia et ses représentants locaux ne pourront en aucun cas être tenus pour responsable des conditions locales empêchant le bon déroulement du programme. Néanmoins ils s'efforceront de rechercher les solutions propres à surmonter les difficultés apparues, sans qu'il aient à en supporter les frais engagés

#### 12) HEBERGEMENT, SENS DES CIRCUITS, PARCOURS, ACTIVITES ET RAIDS :

A/ Nos forfaits, circuits, séjours multi-activités ou raids peuvent se faire dans les deux sens et même être modifiés pour quelque motif que ce soit tout en gardant le même contenu en terme de région, nombre de nuits, prestations et activités. L'ordre des activités peut être également modifié par rapport au descriptif de présentation, au dossier de réservation ou au carnet de voyage.

B/ Afin de maintenir la qualité et le caractère exclusif de nos forfaits, circuits, séjours multi-activités ou raids dans des conditions spécifiques du terrain et climatiques changeantes, nos forfaits, circuit ou raid peuvent se faire dans les deux sens...l'itinéraire, l'hébergement, le déroulement des activités peuvent être modifiés tout en gardant le même contenu en terme de région, nombre de nuits, classification d'hébergement, prestations et activités.

L'ordre des activités peut être également modifié.

C/ Afin de préserver le caractère exclusif et original de nos forfaits, circuits et raids et pour éviter que nos programmes ne soient copiés, nous pouvons être amené à donner des nom différents aux hébergements ou vous séjournerez .

D/ Dans la mesure où nous ne formons que des petits groupes pour conserver une qualité de prestation, les itinéraires de chaque séjour peuvent se faire dans les deux sens et même être modifiés tout en gardant bien entendu le même contenu (durée des activités, même région, nombre de nuits, classification d'hébergement...).

Sur les programmes multi-activités et raids, l'ordre des activités peut également être agencé de manière différente de l'itinéraire indicatif ou du texte de présentation.

#### 13) CONVOCATIONS BILLETS DEPART :

A/ Les instructions concernant le voyage (horaires, rendez-vous, numéro de vol, etc.) vous seront confirmées quelques jours avant le départ, par une convocation, soit remise directement à votre agence, soit envoyée par courrier électronique ou postal. A défaut de réception de ce document, vous devez vous manifester auprès de votre agence d'inscription.

B/ Pour l'enregistrement des bagages auprès de la compagnie aérienne, tous les passagers doivent être présents. Les billets seront remis à l'aéroport, aux lieu et heure mentionnés sur la convocation.

Attention l'enregistrement des vols est clos 1h avant le décollage.

C/ Vous devez reconfirmer votre retour au plus tard 72 h avant, sur place.

D/ Retour sans date de réservation, attention ! Le tarif sera réajusté et fonction de la période que vous aurez choisie et de la classe disponible. Les retours non utilisés ne sont pas remboursables.

E/ Départ de province : nous multiplions les départs de province pour un grand nombre de circuits et de séjours. Mais, et contrepartie, sachez que si les dates de vol pour la province sont décalées par rapport au programme de Paris, la journée en plus est libre, donc à votre charge.

Attention ! Le poids des bagages autorisé est différent sur les vols nationaux et internationaux.

#### 14) REMARQUES :

A/ Tout voyage écourté, toute prestation non utilisée par le voyageur ne peuvent donner lieu à aucun remboursement La modification des prestations, pour convenance personnelle (hôtel, catégorie de chambre, location de voiture, etc.), pourra entraîner des suppléments tarifaires. Ces derniers ne seront pas remboursables. En ce qui concerne les séjours et 1es circuits, les prix sont calculés sur un nombre de nuitées. Vous pourrez donc être privé

de quelques heures de séjour à l'arrivée ou/et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres. Les repas supplémentaires resteront à votre charge. Une chambre triple est une chambre double dans laquelle est rajouté un lit d'appoint, réduisant ainsi l'espace de la chambre. Les chambres individuelles sont en général plus petites et moins bien

situées, malgré le supplément demandé. Le fait de ne pas prendre possession de votre prestation à la date prévue peut donner lieu à l'annulation de l'ensemble du voyage, sans pouvoir prétendre à aucun remboursement.

B/ Pour des raisons indépendantes de notre volonté, nous pouvons être contraint de modifier un voyage, conformément à l'article 101 du Décret du 15 juin 1994, reproduit dans nos conditions générales.

C/ L'insuffisance du nombre de participants peut être un motif valable d'annulation, à condition que le client ait été informé au plus tard 5 jours avant la date prévue pour le départ (pour les week-ends: 2 jours). Nous vous proposerons alors différentes solutions de remplacement, au tarif en vigueur ou le remboursement intégral des sommes payées. Aucune indemnité compensatoire ne sera versée.

D/ Promotions : sur certains produits (vols, circuits ou séjours) nous privilégions en certain nombre de places à un tarif promotionnel. Ce quota de places atteint, le tarif en vigueur initialement sera appliqué. Nous se pourrons procéder au remboursement de la différence si vous achetez la même prestation à des conditions tarifaires non promotionnelles ou différentes.

E/ Nous ne pourront être tenus pour responsables des oublis, pertes ou détériorations des achats et/ou objets personnels. Dans les hôtels, transports ou les navires, nous ne pourrons être tenus pour responsables des vols ou détériorations des achats et/ou objets personnels que dans les limites fixées par l'article 1953 du Code civil.

#### 15) PHOTOS :

Photos et illustrations figurant dans notre brochure ou sur notre site internet ne sont pas contractuelles.

#### 16) LES FRAIS DE DOSSIER :

Au prix du voyage, et au frais non compris (visa, taxe aéroport, assurance annulation...) nous vous facturerons en plus des frais de tenue de dossier : 15 euros pour les voyages jusqu'à 650 euros et 45 euros au-delà.

#### 17) RECLAMATIONS :

Sauf en cas de force majeure et sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation relative à un voyage doit être adressée à Scandinavia, par pli recommandé avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs originaux ou du constat écrit de notre prestataire, dans le délai d'une semaine après la date du retour à l'agence ou vous vous êtes inscrit ou à l'adresse suivante : Scandinavia, 1 rue de la Touvière, 74500 Evian, France. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera acceptée. Le délai de réponse peut varier de 1 à 3 mois, en fonction de la durée de notre enquête auprès des hôtels ou des prestataires de services. Tout courrier non accompagné de justificatifs originaux, sera classé sans suite.

#### 18) LITIGES :

Tout litige sera du ressort des juridictions de Thonon

#### 19) INFORMATIONS PERSONNELLES

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression dan données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et libertés »). Ces données sont destinées à Scandinavia main elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à Scandinavia / Service Clients, 1 rue de la Touvière, 74500 Evian, France.

#### 20) ASSURANCE ET ASSISTANCE

Scandinavia / Hutissen est couvert pour sa responsabilité civile professionnelle par le contrat souscrit auprès de :

ALLIANZ Eurocourtage IARD - N°86.336.418

Immeuble Elysées La Défense, 7 place du Dôme, TSA 21017, 92099 La Défense Cedex

Responsabilité civile « Professionnelles » Dommages corporels, matériels et immatériels : 2 300 000 €

Au moment de l'inscription, Scandinavia vous offre la possibilité de souscrire un contrat d'assurance adapté spécifiquement pour nos voyages.

Il appartient au client de vérifier, au préalable à son inscription, les risques pour lesquels il est déjà couvert. Aucune modification ne sera possible une fois souscrite l'assurance proposée par Scandinavie :

1- Assurance Responsabilité civile vie privée à l'étranger, Assistance rapatriement, Frais médicaux et d'hospitalisation

Pour votre tranquillité Scandinavia vous offre une assurance Mondial Assistance (contrat n° 303494) Responsabilité civile vie privée à l'étranger, Assistance rapatriement, Frais médicaux et d'hospitalisation :

. Assistance Rapatriement

. Frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger : dans la limite de 30 000€ avec une franchise de 30€ par sinistre

Cette garantie est incluse dans le prix de nos séjours. Toutefois si vous ne souhaitez pas en bénéficier malgré nos recommandations, vous pouvez y renoncer, nous la déduisons du montant total des prestations du voyage.

2- Les assurances couvrant les risques d'annulation et la garantie bagages, ne sont pas incluses dans nos séjours.

Pour les séjours et circuits avec prestations terrestre, vous pouvez y souscrire lors de la réservation, en option, moyennant une prime de 3% du montant du forfait, payable avec l'acompte. Les frais de dossiers, de visas, les taxes d'aéroport ne sont pas remboursables par cette assurance. Il en est de même pour les prestations non utilisées en cas de retour prématuré.

Les "conditions générales de vente"

Conformément aux dispositions de l'article R.211-14 du Code du Tourisme, vous trouverez ci-après les dispositions des articles R.211-5 à R.211-13 du

Code du Tourisme :

Article R211-5 : Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 R211-6 : Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° 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 ;

14° 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 R211-7 : 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 quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-8 : 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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis ;

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. 211-10 ;

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

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, par écrit, 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 14° de l'article R. 211-6.

Article R211-9 : 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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 R211-10 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 R211-11 : 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 14° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 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.

Article R211-13 : 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 14° de l'article R. 211-6.

## Scandinavia

Scandinavia - 1 rue de la Touvière - 74500 Evian, France  
Scandinavia est une marque exploitée en France par la Société Hutissen  
Hutissen, 1 rue de la Touvière, 74500 Evian, France  
Immatriculation Atout France IM074100031  
Licence d'État N°LI.074.09.006 - Hutissen Sarl capital de 15800 Eur. - APE 7911Z - RCS Thonon 482 509 460  
TVA Intracommunautaire FR11 482 509 460  
Assurances: Mondial Assistance, Tour Gallieni II, 36 ave du Général de Gaulle - 93175 Bagnolet cedex  
Contrat n° 303494  
Garantie Financière : A.P.S.T. (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme)  
15 rue Carnot - 75017 Paris - Membre de l'APS  
Responsabilité Civile Professionnelle : ALLIANZ Eurocourtage IARD - N°86.336.418  
Immeuble Elysées La Défense, 7 place du Dôme, TSA 21017, 92099 La Défense Cedex  
Responsabilité civile « Professionnelles » Dommages corporels, matériels et immatériels : 2 300 000 €

V 9/2015