

# Cigale Aventure Voyage

## Conditions générales de vente

Cigale Aventure Voyage est une dénomination commerciale de la SARL Cigale Aventure au capital variable de 15000€ - 3, rue de l'Horloge 30120 Le Vigan – RCS 800 367 591 Nîmes - immatriculation Atout France 030140002 - garantie financière Groupama Caution 5, rue du Centre 93199 Noisy Le Grand – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle Mutuelle du Mans Assurance 14, bd Marie et Alexandre Oyon 72000 Le Mans N° 120 162 083.

Reproduction littérale des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, conformément à l'article R.211-12 du code du tourisme.

### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

### Article R.211-5 :

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

### Article R.211-6 :

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

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

non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

### Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

### Article R.211-8 :

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

### Article R.211-9 :

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans 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.

### Article R.211-10 :

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans 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 R.211-11 :

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans 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.

Conditions générales de vente mises à jour le 23/10/2014

# Cigale Aventure Voyage

## Conditions particulières de vente

Cigale Aventure Voyage est une dénomination commerciale de la SARL Cigale Aventure au capital variable de 15000€ - 3, rue de l'Horloge 30120 Le Vigan – RCS 800 367 591 Nîmes - immatriculation Atout France 030140002 - garantie financière Groupama Caution 5, rue du Centre 93199 Noisy Le Grand – Assurance Responsabilité Civile Professionnelle Mutuelle du Mans Assurance 14, bd Marie et Alexandre Oyon 72000 Le Mans N° 120 162 083.

L'inscription à tout voyage proposé implique l'acceptation des conditions ci-après. La signature du bulletin d'inscription ou du devis sous-entend leur acceptation. En cas de contradiction entre différents documents, ces dernières prévaudront.

### Inscriptions Modalités d'inscription

L'inscription n'est effective qu'à réception du bulletin d'inscription dûment rempli, accompagné d'un acompte de 30% du montant du séjour, la réception de cet acompte n'impliquant la réservation que dans la mesure des places disponibles. En cas de validation de la part Cigale Aventure, le solde du prix du séjour devra nous parvenir au moins 30 jours avant le départ. Si la réservation ne peut être effectuée, Cigale Aventure restitue l'intégralité de l'acompte. Pour toute inscription effectuée à moins de 30 jours du départ, le montant du séjour devra être réglé en totalité. Un séjour non soldé dans les délais pourra être annulé sans rappel, l'acompte restant dans ce cas acquis à Cigale Aventure.

### Cas particuliers

Les voyages en groupe pré constitué ou d'entreprise peuvent faire l'objet de conditions spécifiques de vente qui complètent et/ou modifient les présentes conditions particulières de ventes. Ces conditions spécifiques seront jointes aux propositions relatives à ces cas particuliers.

### Mineurs

Les demandes d'inscription concernant les mineurs qui vont entreprendre le voyage accompagnés ou non de leurs parents ou tuteurs, et sous réserve de l'accord préalable de Cigale Aventure, devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention « accord du père, de la mère ou du tuteur ». Ils doivent être en possession des documents d'identité ou de police exigés pour un voyage à l'étranger ou en France métropolitaine, ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire français métropolitain. Le voyageur mineur devra également se munir en permanence au cours du voyage des coordonnées (nom, adresse et numéros de téléphone) de ses parents ou tuteurs légaux afin de pouvoir établir un contact direct avec eux.

### Prix

Les prix applicables au jour de l'inscription sont ceux accessibles sur le site internet de Cigale Aventure [www.cigaleaventure.com](http://www.cigaleaventure.com), les brochures ou ceux d'un devis ou d'une fiche technique en cours de validité. Ils s'entendent du point d'accueil au point de dispersion. Les prestations incluses et non incluses pendant le séjour sont précisées sur les fiches techniques,

### Modalités de révision des prix

Conformément à la loi, jusqu'à 30 jours du départ, Cigale Aventure peut opérer des ajustements de prix à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation sans frais de la part du client, pour les raisons suivantes : variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants et à des variations de taux de change. Cigale Aventure facturera alors l'intégralité du coût supplémentaire induit au client. Le refus de paiement de cet ajustement de prix sera considéré comme une annulation.

### Modifications

Si le client demande de changer de voyage ou de dates et que Cigale Aventure ne peut effectuer ces modifications. A moins de 30 jours du départ, les modifications de dates ou de lieu sont assimilables aux conditions d'annulation ci-dessous.

### Cessions de contrat

En cas de cession de contrat, le client est tenu d'informer Cigale Aventure au moins 7 jours avant le départ par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception. Cédant et cessionnaire sont tenus solidairement responsables du paiement du voyage et des frais complémentaires.

### Annulations du fait du client

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer Cigale Aventure et son assureur par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation. C'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. La compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que lui communique directement le client, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annuler le voyage pour accepter ou non le remboursement des frais d'annulation.

En cas de désistement de la part du client, les frais retenus seront les suivants :

- Plus de 60 jours avant le départ : 5% du montant du séjour hors frais d'assurance,
- De 60 à 31 jours : 15% du montant du séjour hors frais d'assurance,
- De 30 à 21 jours avant le départ : 35% du montant du séjour hors frais d'assurance,
- De 20 à 14 jours avant le départ : 50% du montant du séjour hors frais d'assurance,
- De 13 à 7 jours avant le départ : 75% du montant du séjour hors frais d'assurance,
- Moins de 7 jours avant le départ ou non-présentation au départ : 100% du montant du séjour hors frais d'assurance,

Les frais d'assurance ne sont pas remboursables par Cigale Aventure ou l'assureur.

Les sommes retenues pourront être remboursées par l'assurance si elle a été souscrite. Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription ou dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes, quel que soit l'auteur du versement.

### Frais extérieurs

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrits et engagés par le client tels que frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, etc. ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement. Nous vous recommandons d'acheter des titres de transport modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares suffisants.

### Interruption de séjour

Tout retard ou abandon en cours de séjour ne donne droit à aucun remboursement de la part de Cigale Aventure

### Annulation par Cigale Aventure

Des causes d'annulation liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle) ou à des cas de force majeure peuvent intervenir sans délai avant le départ. Dans ces cas, les personnes inscrites seront intégralement remboursées mais ne pourront prétendre à aucune indemnité ni remboursement des frais extérieurs.

### Annulation pour nombre insuffisant de participants

En cas d'un nombre insuffisant de participants, nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un voyage. Une solution de remplacement sera alors proposée, 21 jours au moins avant le départ. En aucun cas ces modifications ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts. Si les solutions proposées ne conviennent pas au client, ses versements lui seront intégralement restitués, sans autre indemnité ni remboursement des frais extérieurs.

### Risques

Chaque participant est conscient qu'il peut courir certains risques inhérents à la pratique des activités de pleine nature et dus, notamment, à l'éloignement des centres médicaux. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à Cigale Aventure et aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille du client. Cigale Aventure ne peut être tenu pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire ou à une interruption volontaire en cours de progression (notamment pour raisons climatiques).

### Responsabilité

Conformément à la réglementation de la profession Cigale Aventure est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle : MMA N° 120 162 083 – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72000 Le Mans Cigale Aventure ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun. Chaque participant

doit prendre à sa charge l'obtention de tous les documents (pièces d'identité valides, autorisations, visas, vaccins, etc.) exigés par les autorités du pays visité et veiller à la présence de ses bagages lors de tout transport. Les renseignements que Cigale Aventure fournit à ce sujet dans la brochure et dans les fiches descriptives du voyage ne sont donnés qu'à titre indicatif en fonction des éléments dont dispose Cigale Aventure au moment de leur rédaction et ne peuvent engager la responsabilité de Cigale Aventure. Ils ne concernent en outre que les citoyens français. Le client doit vérifier par lui-même, dès que le voyage est confirmé, auprès des autorités concernées la liste des documents obligatoires.

### Événements extérieurs

Conformément à l'article L. 211-17 du C. Tourisme, Cigale Aventure ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements extérieurs à l'entreprise, notamment, défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaire périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte nationale d'identité, passeport, visa, certificat de vaccinations) ou non conformes aux indications figurant sur l'offre de voyage et le bulletin d'inscription, pour des ressortissants de nationalité française, et/ou au poste de police des douanes ou d'enregistrement. Des incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers peuvent intervenir pendant le voyage tels que : guerre, troubles politiques, grèves, incidents techniques, intempéries, retards, pannes, perte ou vol de bagage, etc. Le ou les retards en résultant, ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient 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 d'un retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels (taxe, hôtel, parking) liés à une perturbation de ce type resteront à la charge du client.

Agissant en qualité d'organisateur de voyages, Cigale Aventure est conduit à choisir différents prestataires de services (gérants de gîtes, hôteliers, transporteurs) mais ne saurait être confondu avec ces derniers, qui en tout état de cause conservent leur responsabilité propre.

### Informations et données personnelles

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (Article 34 de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978). Ces données sont destinées à Cigale Aventure et ces partenaires pour la gestion de votre séjour ou voyage, la prospection commerciale ou la gestion qualitative et elles peuvent être transmises à des tiers. Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que vos données soit transmises à des tiers ou utilisées pour vous faire parvenir diverses documentations commerciales adressez nous votre demande à Cigale Aventure 3, rue de l'Horloge 30120 Le Vigan ou à [contact@cigaleaventure.com](mailto:contact@cigaleaventure.com)

### Animaux

Malheureusement, il n'est pas possible d'emmener d'animaux sur nos séjours. Tout contrevenant se verra exclure sans indemnité.

### Réclamation

Toute réclamation devra être envoyée à Cigale Aventure, par tout moyen écrit permettant d'obtenir un accusé de réception au plus tard un mois après la date de retour, accompagné des pièces justificatives, à l'adresse suivante : Cigale Aventure 3, rue de l'Horloge 30120 Le Vigan

### Litiges

Tout litige résultant des conditions générales de ventes est du ressort du tribunal de commerce de Nîmes.

### Assurances

Conformément à la réglementation de notre profession, Cigale Aventure est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle. Cependant, chaque participant doit être titulaire d'une responsabilité civile individuelle ainsi que d'une garantie individuelle multirisque dans le but de se protéger des incidents ou accidents pouvant survenir avant ou pendant le séjour ou le voyage. Nous vous invitons à bien vérifier vos contrats d'assurance.

Cigale Aventure peut vous proposer un contrat d'assurance annulation et multi-risques. La souscription de ces garanties est nominative et doit être effectué au moment de la commande du séjour. Le coût supplémentaire est à la charge du client.

Mise à jour le 25/11/2014

SIGNATURE du CLIENT :