

Les présentes conditions générales de vente sont prises en application du décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 et de l'ordonnance n°2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées.

PRÉAMBULE

La société PAYAN VOYAGES (L'Organisateur) est une Société à Responsabilité Limitée au capital de 10 000 €, dont le siège social est situé 2 Rte de Marseille 04200 SISTERON, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Manosque sous le numéro 482 823 499. En sa qualité d'Organisateur de voyage, elle est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours (ATOOUT France) sous le numéro IM004120009.

DÉFINITIONS

Données personnelles :

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou pouvant être identifiée. Une personne est dite identifiable lorsqu'elle peut être reconnue, directement ou indirectement, notamment grâce à un identifiant tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou encore par un ou plusieurs éléments spécifiques liés à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Brochure :

Document présentant en détail chaque prestation, incluant ses caractéristiques principales et essentielles.

Organisateur :

La société PAYAN VOYAGES, qui propose des prestations de voyage à ses clients.

Prestation :

Ensemble des services de voyage proposés par la société PAYAN VOYAGES, incluant les séjours de plusieurs jours en France ou à l'étranger, les croisières, ainsi que les excursions d'une journée avec ou sans repas.

Voyageur:

Toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat avec l'Organisateur afin de bénéficier d'une prestation. Lorsqu'il s'agit d'une personne physique, celle-ci doit être majeure et disposer de la capacité juridique nécessaire pour effectuer une réservation.

Article 1 : OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les modalités contractuelles entre l'Organisateur et le Voyageur.

Les Conditions Générales de Vente organisent et régissent les Prestations commercialisées par la société PAYAN VOYAGES dans le cadre de ses Brochures ou Fiches produits, notamment les ventes de voyages, croisières, de séjours, événements. L'achat de Prestations proposées par la société PAYAN VOYAGES entraîne l'entière adhésion du Voyageur aux présentes conditions générales de vente et l'acceptation sans réserve par ce dernier de l'intégralité de leurs dispositions.

Article 2 : INFORMATION PRÉALABLE

Les caractéristiques principales de chaque Prestation sont mentionnées conformément à l'article L 211-8 du Code du Tourisme sur les Brochures ou Fiches produits, ainsi qu'au sein des contrats élaborés par l'Organisateur. Il convient donc de s'y référer pour connaître toutes les caractéristiques de chaque voyage, séjour. Cet ensemble ainsi que les présentes Conditions Générales de Ventes constituent l'information précontractuelle visée par l'article R.211-4 du Code du tourisme et ont vocation à informer le Voyageur préalablement à la signature des contrats de vente de Forfait touristique.

Dès lors les caractéristiques principales, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans les devis, Brochures ou Fiches produits seront contractuels dès la signature du bon de réservation. Le Voyageur reconnaît ainsi en avoir pris connaissance de l'ensemble de ces éléments avant de confirmer sa réservation auprès de l'Organisateur.

Article 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

Le Voyageur peut souscrire aux offres proposées par l'Organisateur en signant un contrat auquel sont annexées les présentes Conditions Générales de Vente. Les inscriptions s'effectuent en agence, aux coordonnées suivantes : PAYAN VOYAGES – 2 route de Marseille, 04200 SISTERON – Tél. : 04 92 61 11 00 / 04 92 61 62 00.

Toute inscription ne devient définitive qu'après le versement d'un acompte équivalant à 30 % du montant total du voyage. Le solde doit être réglé au plus tard un (1) mois avant la date de départ. À défaut de paiement dans ce délai,

L'Organisateur pourra procéder à l'annulation automatique de la réservation et appliquer les pénalités prévues au contrat.

Pour toute inscription réalisée moins d'un mois avant le départ, le règlement intégral du voyage ou du séjour est exigé au moment de l'inscription. À titre exceptionnel, les prestations d'une journée doivent être réglées en une seule fois, correspondant à la totalité du prix par personne.

L'inscription à un forfait touristique engage définitivement le Voyageur. Toutefois, si la disponibilité du forfait n'est pas confirmée au moment de l'inscription, le Voyageur en sera informé par l'agence, qui notifiera la confirmation ou l'indisponibilité de la prestation dans un délai de cinq jours ouvrables (sauf cas particuliers). En cas d'indisponibilité, l'inscription sera automatiquement annulée et l'acompte versé sera remboursé, à l'exclusion de toute autre indemnisation.

Article 4 : PRIX

Les prix indiqués dans les brochures et fiches produit s'entendent, pour le Voyageur, aux dates mentionnées, au départ des villes précisées et sur la base d'un hébergement en chambre double.

Seuls les prix validés en agence auront valeur contractuelle et engageront l'Organisateur.

NOS PRIX COMPRENNENT : Le Voyageur est invité à se référer au paragraphe intitulé "Notre prix comprend" dans les Brochures pour chacune des Prestations proposées. Les prix comprennent également les taxes de séjour, les taxes d'aéroport et de sécurité ainsi que les taxes portuaires et assurances assistance/rapatriement pour les séjours uniquement.

NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS : Il convient également de se référer au paragraphe "Notre prix ne comprend pas" pour chacune des Prestations proposées. Les prix ne comprennent généralement pas les repas pris lors des transferts qui demeurent à la charge du Voyageur, les visites de monuments et de sites touristiques environnants, non mentionnés dans les Brochures et Fiches produits, les boissons ne sont également pas comprises, ainsi que toutes les dépenses personnelles. Les frais d'établissement de passeport, de certificat de vaccination, ou toute autre formalité administrative non explicitement mentionnées sont également exclus. En outre, les prix ne comprennent pas les suppléments optionnels (ex : catégorie de chambres, supplément bagages, modification de la formule de restauration, etc.), ni l'usage des coffres payants pouvant être mis à disposition par les hôteliers, ni les pourboires du personnel (guides, porteurs, représentants locaux, etc.) qui sont laissés à l'appréciation de chacun du Voyageur. Aucune assurance couvrant les frais d'annulation et bagages n'est comprise dans les prix indiqués.

Article 5 : ANNULATION ET MODIFICATIONS DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Conformément à l'article L.211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que l'Organisateur peut apporter des modifications aux informations figurant dans ses Brochures et Fiches produits relatives notamment, et sans que cette énumération ne soit exhaustive, aux prix, aux caractéristiques des Prestations de transport, d'hébergement, de séjour et prestations annexes ou connexes, à l'identité du transporteur aérien, aux dates d'ouvertures et de fermetures des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage (etc.).

Modifications du prix Le prix mentionné est susceptible d'une révision à la hausse comme à la baisse. En effet, une modification du prix est possible en cas de variation liée :

- au coût du transport lié notamment au coût du carburant ou à d'autres sources d'énergie (surcharge carburant) ;
- aux redevances et taxes afférentes aux prestations offertes telles que taxes touristiques, taxes de sûreté, d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports ;

Modification non essentielles Par ailleurs, pour des motifs techniques (jours fériés, dimanches, jours imposés pour certaines visites, etc.) ou en raison de conditions météorologiques défavorables ou encore en raison d'aléas liés à l'organisation, l'Organisateur se réserve le droit de modifier les itinéraires proposés et l'ordonnancement des Prestations. Les itinéraires des excursions communiqués peuvent être soumis à modification.

Les horaires et les itinéraires des excursions peuvent être modifiés en raison de circonstances extérieures. Ainsi, l'Organisateur peut être amené, pour de multiples raisons et conformément au Code du Tourisme à changer l'hôtel ou le bateau mentionné dans la Brochure ou Fiche produits, sans que cette notification ne puisse constituer pour autant une modification importante d'un des éléments essentiels du voyage.

L'ordre des visites peut également être modifié et un circuit inversé.

dans la mesure du possible, le Voyageur en sera avisé au préalable. Dans ce cas, l'Organisateur s'engage à fournir au Voyageur une Prestation similaire ou supérieure, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être réclamé par le Voyageur.

Annulation du fait de l'Organisateur En outre, conformément aux dispositions de l'article L.211-14 III du code du tourisme, l'Organisateur se réserve le droit de résoudre un contrat de vente, avant le début de la Prestation, et de rembourser intégralement le Voyageur des paiements effectués, sans indemnisation supplémentaire, si :

- le nombre de personnes inscrites pour la Prestation est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat.

L'Organisateur devra alors avertir le Voyageur dans un délai d'au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyage dont la dure est de deux à 6 jours ;
- 48 h avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durent pas plus de 2 jours. - Par ailleurs, si l'Organisateur est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Elle peut notifier la résolution du contrat au Voyageur dans les meilleurs délais avant le début de la Prestation. Les sommes versées seront alors restituées dans leur intégralité au Voyageur sans indemnité supplémentaire.

Article 6 : MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DU FAIT DU VOYAGEUR

Avant le départ, toute demande de correction d'orthographe dans le prénom ou le nom d'un Voyageur pourra donner lieu à l'application des frais de modification (se renseigner en agence). Conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme, le Voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la Prestation. Des frais pourront alors lui être demandés en fonction de la période d'annulation :

- A plus de 30 jours avant le départ : la somme de 30 € sera retenue au titre des frais de dossier
- Entre 30 jours à 20 jours du départ : les frais d'annulation s'élèvent à 25% du prix de la Prestation
- Entre 19 et 8 jours avant le départ : les frais de d'annulation s'élèvent à 50% du prix de la Prestation
- Entre 7 et 2 jours avant le départ les frais de d'annulation s'élèvent à 75% du prix de la Prestation
- Moins de 2 jours avant le départ les frais de d'annulation s'élèvent à 100% du prix de la Prestation (concernant les voyages aériens et croisières des conditions spéciales sont applicables)
- Non présentation au départ 100% du prix de la Prestation.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le Voyageur ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés par les convocations, de même s'il ne peut présenter les documents de police exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité). Si un Voyageur ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de route, et cela pour quelque cause ou motif que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti. Les croisières sont soumises à des frais d'annulation spécifiques qui vous seront communiqués le cas échéant avant votre réservation.

En cas d'annulation du fait du Voyageur et quelle que soit la date à laquelle elle a été demandée, les frais de dossier, les éventuels frais de visa acquittés et la garantie annulation / bagages ne pourront être remboursés.

Article 7 : FORMALITÉS

Sauf mention spéciale portée sur la Brochure ou Fiche Produit ou sur le contrat, pour toute Prestation, les Voyageurs doivent être munis d'une carte d'identité en cours de validité (moins de 10 ans) ou d'un passeport en cours de validité. Dans tous les cas, les formalités indiquées ne sont valables que pour les ressortissants de L'Union Européenne.

Pour les pays de la CEE, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie (gratuite), et de votre carnet de vaccination dans les autres pays. Les conditions pouvant changer entre la parution de la Brochure ou Fiche Produit et la date de départ, les formalités à prendre en compte sont celles du dernier contrat signé.

Les mineurs non accompagnés d'un des parents doivent être en plus en possession d'une autorisation de sortie du territoire délivrée par la mairie ou le commissariat de police. Un Voyageur qui ne peut prendre part à un voyage, faute de présenter les documents exigés (passeport, visa) ne peut prétendre à aucun remboursement.

Article 8 : CESSION DU CONTRAT

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entraînera des frais appropriés et variables suivants les cas, qui seront communiqués immédiatement au cédant. Le cédant et le cessionnaire seront alors tenus solidairement du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

Article 9 : PRISE EN CHARGE

Observations Le Voyageur est invité à indiquer à l'Organisateur toutes informations susceptibles d'avoir des conséquences sur l'organisation de la Prestation : mobilité réduite, allergies ou régimes alimentaires, etc....

Transport L'Organisateur garantit tous ces voyages en Autocar grand tourisme PAYAN, comprenant des sièges inclinables, des toilettes, des baies antibuée et l'air conditionné.

Animaux Les animaux ne sont pas acceptés.

Numéro d'urgence ou coordonnées d'un point de contact Le Voyageur recevra un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact lui permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les horaires de départ ainsi que les places attribuées dans l'autocar seront communiquées aux passagers 15 jours avant la date de départ, par mail, sms ou téléphone.

Article 10 : ASSURANCE

Les Prestations de l'Organisateur comprennent l'assurance assistance et rapatriement.

En revanche, aucune assurance annulation / bagages n'est prévue. Il s'agit d'une prestation complémentaire et facultative dont le prix varie en fonction de la Prestation.

Celui-ci est par ailleurs spécifiquement indiqué dans les Brochures ou Fiches Produits.

Annulation :

Prix du voyage moyen par personne **Annulation**

Jusqu'à 350€ → 19€

De 351€ à 700€ → 27€

De 701€ à 1200€ → 39€

De 1201€ à 2000€ → 53€

De 2001€ à 4000€ → 61€

De 4001€ à 16000€ → 4%*

*du montant du voyage (TTC et hors assurance éventuellement souscrite non remboursable).

Multirisque

Prix du voyage moyen par personne **Multirisque**

Jusqu'à 350€ → 32€

De 351€ à 700€ → 44€

De 701€ à 1200€ → 61€

De 1201€ à 2000€ → 80€

De 2001€ à 4000€ → 96€

De 4001€ à 16000€ → 5%*

*du montant du voyage (TTC et hors assurance éventuellement souscrite non remboursable).

Cette assurance et cette option devront être souscrites en même temps dès la réservation de votre voyage. Elles ne sont jamais remboursables.

Article 11 : RESPONSABILITÉ

L'Organisateur est responsable de plein droit de la bonne exécution des services prévus par le contrat au sens de l'article L. 211-16-I du Code du Tourisme. Toutefois, celui-ci peut s'exonérer s'il apporte la preuve que le dommage est imputable soit au Voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (attentat, révolution, émeute, événements climatique tel que tsunami, tornade, tremblement de terre...) En outre, il est tenu d'apporter toute l'aide nécessaire au Voyageur si celui-ci se trouve en difficulté. Toutefois, le Voyageur déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Voyageur si la non-conformité lui est imputable et

notamment dans les cas suivants : frais générés pour la perte des titres de transport par le Voyageur (frais et pénalités de réémission des billets et frais induits notamment en cas d'immobilisation dans le pays), dette contractée par le Voyageur auprès d'un tiers (extra dans les hôtels, etc.) , perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France

Par ailleurs, le Voyageur est quant à lui tenu d'informer l'Organisateur si une Prestation n'est pas conforme à ce qui était prévu au contrat.

Article 12 : DONNÉES PERSONNELLES DU VOYAGEUR

Les données personnelles collectées par l'Organisateur sont nécessaires au traitement des réservations, à la gestion des prestations de voyage et au suivi de la relation client. Elles sont traitées dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles.

Ces informations peuvent être transmises aux partenaires et prestataires intervenant dans l'organisation du voyage, uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution des prestations.

Le Voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition concernant ses données, qu'il peut exercer sur simple demande auprès de l'Organisateur.

Article 13 : DROIT APPLICABLE - RÉCLAMATION-MÉDIATION

Tout litige né du contrat de voyage sera soumis au droit français. Par ailleurs le Voyageur, en cas de contestation, de nature commerciale ou relative à la qualité de la Prestation, pourra adresser ses réclamations en courrier recommandé avec accusé de réception à l'agence auprès de laquelle il a effectué ses démarches, aux adresses susmentionnées. Celles-ci, seront prises en considération par l'Organisateur, dès lors que le Voyageur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée sur place. Si cette contestation venait à perdurer, que le Voyageur n'obtenait pas satisfaction ou qu'aucune solution amiable n'était trouvée, le Voyageur personne physique dispose de la faculté de recourir gratuitement et préalablement à toute saisine de la juridiction compétente pour trancher le litige, à une procédure de médiation conformément à l'article L. 616-1 du code de la consommation.

En outre, comme l'exige la loi, L'Organisateur dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

L'Organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables. Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

- Qui collecte et traite les Données personnelles du Voyageur ? Les Données du Voyageur sont collectées et traitées par la société PAYAN VOYAGES SARL au capital de 10 000 €, immatriculée au RCS de Manosque sous le numéro 482 823 499, dont le siège social se situe 2 rte de Marseille 04200 Sisteron qui a la qualité de Responsable de ce traitement.
- Quels types de Données ? PAYAN VOYAGES est donc susceptible de collecter et de traiter : Les données d'identification : nom prénom du Voyageur, nom prénom du Représentant, numéro de passeport ou de carte d'identité, nationalité, date de naissance
- Les données de contact : numéro de téléphone du contact, adresse mail, adresse postale

• Les données bancaires : numéro de carte bancaire • Informations à prendre en considération pour la bonne organisation du voyage : mobilité réduite Le caractère obligatoire ou facultatif des Données est signalé au Voyageur lors de la collecte par un astérisque. Les Données ou une catégorie de Données ne seront traitées que si elles sont strictement nécessaires à la finalité poursuivie.

- Quand ? Les informations que le Voyageur, fournies sont collectées notamment lorsque : • Le Voyage demande des renseignements ou formule un devis en ligne sur le site ou par téléphone • Le Voyageur remplit le bon de commande

- La durée de conservation Les Données personnelles du Voyageur sont conservées pour la durée nécessaire à l'accomplissement de chacune des finalités mentionnées ci-dessus. En tout état de cause, pendant toute la durée d'exécution du Contrat. Ces Données sont ensuite archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...) Passé ce délai, elles seront supprimées.

Le Voyageur dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation et de suppression, de portabilité des informations personnelles le concernant, ainsi que la possibilité de s'opposer au traitement de ses données, qu'il peut exercer à tout moment par le biais de cette adresse mail : Le Voyageur peut également émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de ses données personnelles après son décès. Afin de permettre une réponse rapide, le Voyageur devra indiquer sa référence client, son nom, prénom, e-mail et adresse en précisant le moyen de contact auquel la réponse devra parvenir (e-mail, adresse postale). Une réponse sera alors adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Cependant, ce délai sera susceptible d'être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité de la demande ou du nombre de demandes. Dans cette hypothèse, PAYAN VOYAGES s'engage à informer le Voyageur du motif du report dans le délai d'un mois suivant la réception de la demande. Si ces échanges n'ont pas été satisfaisants, le Voyageur a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel en France.

- La sécurité des données

PAYAN VOYAGES s'engage à mettre en place les mesures de protection nécessaires pour préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées et empêcher qu'elles ne soient altérées, endommagées, détruites ou que des tiers non autorisés y aient accès.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE