

TOUR OPERATEUR TRIPLE V

Je suis Venu, j'ai Vu, j'ai Vécu...

CONDITIONS GENERALES

« **TripleV** » ou « **nous** » : désigne la société TripleV.

Société par actions simplifiée au capital de 10,000 euros (€), dont le siège social est Fresnay, 44170 Treffieux, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nantes sous le n° 829 944 099, • N° TVA intracommunautaire : FR 31 829 944 099 / Code NAF : 7912Z

• Immatriculée au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 23 place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM04417012 • Titulaire du contrat n° RCP0284393 souscrit auprès de la compagnie Hiscox France, 12, quai des Queyries-CS 41177-33072 Bordeaux couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle. • Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

1 - Objet du contrat :

Le présent contrat a pour objet de régler les relations entre la société et le client, une fois que ce dernier a matérialisé sa demande de réservation par un bulletin de réservation.

2 - Déclaration du client :

- Le client déclare et garantit que toutes ses coordonnées figurant sur le bulletin de réservation et sur la fiche de renseignement sont authentiques et exactes.
- Il déclare avoir pris connaissance des conditions du voyage et déclare accepter de régler toutes les prestations commandées.

3 - Déclaration de l'agence :

- La société déclare et garantit qu'elle est agréée et à tous égards, autorisée et réglementée par les lois en vigueur pour vendre des voyages.
- La société déclare et garantit que toutes les prestations contenues dans le bulletin de réservation seront honorées conformément aux règles de la profession.
- Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, sont reproduits ci-après les articles R. 211-3 à R. 211-12 applicables aux contrats de voyage :

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

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

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

Article R211-3-1 : 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 [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) 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 R211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 - La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
- 2 - Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil.
- 3 - Les prestations de restauration proposées .
- 4 - La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
- 5 - Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre 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 R211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

Siège social : Fresnay, 44170 Treffieux, France 0240514712

N° d'immatriculation IM044170012/RCS Nantes 82994409900011/RCP0284393-Hiscox France

reservations@triplev.fr www.triplev.fr

TOUR OPERATEUR TRIPLE V

Je suis Venu, j'ai Vu, j'ai Vécu...

Article R211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles [1125 à 1127-6](#), [1176](#) et [1177](#) du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 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-
- 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 R211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

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

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

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

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

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

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

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

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

Article R211-12 : Les dispositions des articles [R. 211-3](#) à [R. 211-11](#) doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article [L. 211-1](#). »

Siège social : Fresnay, 44170 Treffieux, France 0240514712

N° d'immatriculation IM044170012/RCS Nantes 82994409900011/RCP0284393-Hiscox France

reservations@triplev.fr www.triplev.fr

TOUR OPERATEUR TRIPLE V

Je suis Venu, j'ai Vu, j'ai Vécu...

4 - Inscriptions :

Toute réservation doit être accompagnée d'un bulletin de réservation et d'une fiche de renseignement correctement remplie complète et détaillée. Tout manque d'information peut entraîner:

- un refus de départ sur simple constatation.
- le renvoi en cours de séjour.
- le placement en milieu hospitalier et ce, sans pouvoir prétendre à un remboursement.

5 - Prix pratiqués : Les prix contenus dans le bulletin de réservation comprennent :

- Les transports aériens en classe économique sauf mention spéciale.
- Les transports, terrestres y compris les transferts, ou maritimes.
- L'assistance/accompagnement et accueil.
- Le logement et repas sauf mention spéciale.
- Les visites, animations, et excursions.
- L'assurance responsabilité civile.
- L'organisation du séjour.
- Ne sont pas inclus dans ces prix toutes dépenses personnelles ou assistance supplémentaire demandée.

Les modalités de paiement sont celles indiquées dans le bulletin de réservation.

- Toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte représentant 40% du prix total du forfait, le règlement du solde intervenant au plus tard 45 jours avant le départ.
- En cas d'inscription effectuée moins de 5 semaines avant le départ, le règlement concernera la totalité de la prestation.

6 - Assistance :

Toute assistance, tout accompagnement demandé ou improvisé, tout service particulier feront l'objet d'une facturation complémentaire et payable à réception.

7 - Traitement médical :

Le client doit préparer la quantité de médicaments nécessaire pour la durée du séjour dans une boîte hermétique rigide avec la posologie et le nom de la personne sur le couvercle. Prévoir obligatoirement une ordonnance de renouvellement, ainsi que la carte vitale, le tout devant être remis au responsable du séjour lors du départ. Le remboursement des frais médicaux éventuels avancés par nos soins, est exigible dès lors que vous en aurez réceptionné notre demande. Les feuilles de maladie vous seront retournées dès réception de votre règlement. Nous vous recommandons de nous confier une caution de 50€ afin de parer à toutes dépenses médicales. Cette caution vous sera restituée en fin de séjour ou remboursée en fonction des frais supportés.

8 - Modification :

- Toute modification de la réservation de la part du client est considérée comme une annulation et une réinscription. Si la modification intervient plus de 45 jours avant le départ, il nous sera perçu 80€ de frais par dossier.
- Si la modification intervient moins de 30 jours avant le départ, sauf accord préalable, elle sera considérée comme une annulation.

9 - Annulation :

- Du fait de l'Agence :

Dans le cas où l'organisateur se trouverait obligé de modifier l'intégralité ou une partie du programme prévu, soit parce qu'il ne compte pas le nombre suffisant de participants, soit pour des motifs indépendants de sa volonté, soit pour des raisons liées à la sécurité d'un client, ce dernier bénéficiera du remboursement intégral des sommes versées.

L'organisateur se réserve le droit d'interrompre le séjour d'un client et de le rapatrier, si, par son comportement, il mettrait en danger sa propre sécurité, celles des autres, ou le bon déroulement du séjour, et ce sans aucune réclamation possible.

- Du fait du client : si le client annule son inscription.

1. Si l'annulation intervient plus de 45 jours avant le départ, la somme de 400€ sera retenue.

Siège social : Fresnay, 44170 Treffieux, France 0240514712

N° d'immatriculation IM044170012/RCS Nantes 82994409900011/RCP0284393-Hiscox France

reservations@triplev.fr www.triplev.fr

TOUR OPERATEUR TRIPLE V

Je suis Venu, j'ai Vu, j'ai Vécu...

2. Si l'annulation intervient entre 45 et 30 jours avant le départ, 40% du prix du séjour sera retenu.
3. Si l'annulation intervient moins de 30 jours avant le départ, la société retiendra 100% du prix du séjour sera retenu.

10 – Responsabilités :

○ Responsabilité de la société :

Agissant en qualité d'intermédiaire entre les clients d'une part et les prestataires de services:

- Les transporteurs et hôteliers d'autres part, l'agence sera tenue responsable vis-à-vis du client, des accidents et dommages survenant au cours des voyages. Pour ce qui est des conséquences des infractions aux règles en vigueur dans différents pays, tant pour les formalités de douanes, règlement de police, que pour d'autres particularités locales, l'agence ne peut être tenue pour responsable.

Il en sera de même pour le cas de force majeure (grève, retards, incidents techniques).

- Toutes les mentions relatives aux prix, itinéraires, horaires ainsi que toutes informations données par la société ne sont fournies qu'à titre purement indicatif et ne constituent pas un engagement de sa part.

L'organisateur se réserve, si les circonstances l'y obligent, en cas d'évènements extérieurs, indépendants de sa volonté, ou en cas d'insuffisance du nombre des participants, le droit de modifier ou même d'annuler ses programmes, ses participants ou ses itinéraires et de substituer un moyen de transport ou un hôtel à celui initialement prévu.

- La société décline toute responsabilité en cas de perte ou de vols d'objets personnels qui n'auraient pas été confiés au responsable du séjour.

○ Responsabilité du client :

Le prix du voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés pour le voyage, ou lorsqu'il y a non-présentation des pièces nécessaires à la réalisation du voyage ou du séjour (passeport, visa, certificats de vaccination...). De même, nous nous réservons le droit d'interrompre le séjour d'un participant si, par son comportement, il met en danger sa propre sécurité, celle des autres, ou le bon déroulement du séjour, et ce sans aucune réclamation possible. Les affaires personnelles devront être marquées, ainsi que les sacs et valises, nous acceptons au maximum une valise (ou sac) et un bagage à main.

11- Assurances :

L'agence assurera pour le compte du client une assurance de responsabilité civile. Les frais de cette assurance sont inclus dans le montant de la prestation à fournir.

12- Règlement des litiges :

Tout litige découlant de l'application du présent contrat sera réglé à l'amiable, ou à défaut, porté devant les juridictions compétentes.

Un médiateur pourra être saisi si nécessaire, comme la médiation tourisme et voyage : www.mtv.travel.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

- Les réservations effectuées sur le vol à tarifs spéciaux (charters), étant fermes et définitives, elles ne peuvent en aucun cas être avancées, différées, ou annulées.
- En cas d'annulation du voyage par le client quel que soit le motif, celui-ci ne peut prétendre à aucun remboursement.
- Le titre de voyage sur les vols spéciaux (charters) est personnel, il ne peut être cessible, ni transmissible, ni endossable.
- Le titre de voyage sur les vols spéciaux (charters) n'est valable qu'aux dates et heures de départ et de retour qui y sont portées, sans dérogation aucune.

Siège social : Fresnay, 44170 Treffieux, France 0240514712

N° d'immatriculation IM044170012 / RCS Nantes 82994409900011 / RCP0284393-Hiscox France

reservations@triplev.fr www.triplev.fr