

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES SEJOURS

ALPAS, 30 Cours de la libération à GRENOBLE – 04.76.46.50.65 – contact@alpas.fr,
Association régie par la Loi de 1901, enregistrée à la Préfecture de l'Isère sous le N°0381006692 - J.O. du 17/08/1982
Immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le N°IM3810060,
Agrément Vacances Adaptées Organisées délivré par la Préfecture de la région Auvergne Rhône-Alpes (Arrêté n.20-48 du 19 juin 2020),
Fonds de garantie déposé à l'UNAT (FMS/UNAT - 8 rue César Franck, 75015 Paris – fms@unat.asso.fr – 01 47 83 21 73)

MODALITES DE PAIEMENT

Avec l'envoi de la fiche de réservation, paiement d'un acompte de 350€ accompagné de 28,00 € d'adhésion (1 seul chèque ou 1 seul virement). L'ALPAS vous adresse un devis avec des frais annexes éventuels facturés et le montant de l'assurance annulation éventuellement souscrite et un contrat de vente à retourner signé. A réception l'ALPAS vous adresse une facture avec le solde du séjour à régler un mois avant le début du séjour.

Solde du séjour : à réception de la facture et au plus tard 1 mois avant le départ, règlement du solde du séjour, des frais annexes facturés et du montant de l'assurance annulation éventuellement souscrite.

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le départ, l'intégralité des frais est due. Toute personne n'ayant pas réglé son solde un mois avant ou se présentant au départ d'un séjour ou voyage, ou sur le lieu de séjour sans avoir au préalable réglé son solde, se verra refusée. Dans ce cas, l'acompte sera conservé par ALPAS.

Les règlements sont à adresser par chèque libellé à l'ordre de A.L.P.A.S., par virement bancaire, chèques - vacances ou mandat international à l'adresse indiquée ci-dessus. Les frais d'opérations sont à la charge de l'acheteur.

INFORMATIONS VOYAGES

En cas de voyage avec transport aérien, après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du voyageur est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le voyageur, auprès d'ALPAS, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, ALPAS ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

En cas de voyage avec transport aérien, le vacancier doit présenter à la réservation une copie de la CNI ou d'un passeport en cours de validité pour la période du voyage. L'ALPAS ne pourrait être tenue responsable de la non-présentation d'une pièce d'identité en cours de validité au moment du voyage.

RESPONSABILITES DE L'OPERATEUR

En cas de mise en jeu de la responsabilité de L'ALPAS en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L211-17- IV du Code du Tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de l'ALPAS sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

L'ALPAS ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des voyageurs.

Conformément à l'article L211-16 du Code du tourisme, L'ALPAS ne pourrait être tenue pour responsable notamment des événements suivants: retard ou impossibilité d'un participant de présenter des documents exigés en règle (que ce soit des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage), perte ou vol de ces documents et/ou des billets d'avion, circonstances imprévisibles, exceptionnelles et inévitables (telles que grèves, événements sociaux, troubles politiques, intempéries et émeutes. Mais aussi incidents techniques ou administratifs extérieurs, pannes, pertes ou vols de bagages ou autres effets personnels des voyageurs. L'assurance souscrite par l'ALPAS ne garantit pas les dommages, les vols, la perte d'effets ou d'objets personnels qui devront être assurés par leur propriétaire.

ALPAS se réserve le droit :

- de mettre en œuvre un rapatriement pour raison médicale après avis d'un médecin local. L'ALPAS informe alors le foyer ou la famille de la décision prise.

- de mettre fin au séjour d'un participant, après en avoir informé la famille et/ou l'établissement, si son comportement venait à nuire au bon fonctionnement d'un séjour et aux bonnes relations du groupe. Les frais engagés pour le retour seront alors à la charge de la famille ou du foyer. Les familles et/ou établissements doivent impérativement prévoir un lieu d'accueil en cas de rapatriement. Dans le cas contraire, ALPAS se réserve le droit de faire appel aux autorités compétentes (DDCS, Gendarmerie...).

ALPAS déclinera toute responsabilité en cas d'accident sur-venu par suite d'une transmission d'information erronée ou incomplète ou de documents – notamment médicaux – mal remplis.

MODIFICATION OU RESOLUTION DU SEJOUR DU FAIT DE L'OPERATEUR AVANT LE DEPART

Si un professionnel modifie un élément dit essentiel du contrat de voyage, avant le départ, et que le voyageur opte pour la résolution de son séjour, il a désormais le droit d'être remboursé dans un délai de 14 jours maximum. (art. L211-13)

Le professionnel conserve la possibilité d'annuler un séjour faute de participant jusqu'à 20 jours avant le départ si le séjour est supérieur à 6 jours.

En cas de résolution, l'ensemble des paiements effectués par le voyageur ou en son nom devront être remboursés, les frais de résolution appropriés déduits, dans un délai de 14 jours au plus tard après la date de résolution du contrat (art. R211-10).

Si l'annulation a lieu :

Plus de 60 jours avant la date du départ : 5% du montant total du dossier (hors assurance)

De 60 à 31 jours avant la date du départ : 15% du montant total du dossier (hors assurance)

De 30 à 21 jours avant la date du départ : 35% du montant total du dossier (hors assurance)

De 20 à 14 jours avant la date du départ : 50% du montant total du dossier (hors assurance)

De 13 à 7 jours avant la date du départ : 75% du montant total du dossier (hors assurance)

A moins de 7 jours avant la date du départ : 100% du montant total du dossier (hors assurance).

Cas particuliers, indépendamment de la date d'annulation ou de modification de contrat, les frais suivants s'ajoutent au barème ci-dessus :

Les frais fixes aériens : 100% des frais sont non remboursables en cas d'annulation ou de modification de votre plan de vol, dans ce cas le barème ci-dessus ne s'applique que sur le prix du voyage sans le vol. Les frais d'assurance et d'inscription : que vous ayez souscrit une assurance multi-risques ou une assurance annulation, le montant de l'assurance et la cotisation annuelle sont dus et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement.

REVISION DU PRIX

ALPAS peut être amenée à modifier ou à substituer un lieu de séjour ou un mode de transport à un autre. Dans ce dernier cas, aucun dédommagement ne pourra être demandé.

ALPAS ne peut prévoir à la date de publication de ses tarifs les fluctuations de change, ni les hausses du coût des transports aériens, maritimes, fluviaux et terrestres, ni les fluctuations de taxes et redevances. Dans ce cas, ALPAS, et conformément à la loi, se réserve expressément la possibilité de réviser ses prix de vente, à la hausse comme à la baisse, en fonction des variations du coût des transports notamment liés au carburant, aux redevances et taxes (taxes d'aéroport, d'embarquement et de débarquement) et de celui du taux de change de la devise du pays concerné.

L'ALPAS peut se trouver dans l'obligation d'opérer ces ajustements jusqu'à 20 jours avant le départ conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, dès lorsqu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité de résolution sans frais de votre part.

La hausse tarifaire ne pourra excéder 8 % du prix total du séjour et devra concerner uniquement certains coûts.

Au-delà, le vacancier devra se voir proposer le choix entre l'acceptation de la modification du prix du séjour et la résolution sans frais.

CESSION DU CONTRAT

Tout voyageur a le droit de céder son contrat de voyage à un autre voyageur moyennant des frais raisonnables et réels, et ce minimum 7 jours avant la date de départ.

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Vous êtes tenu d'informer ALPAS de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession.

MOYENS DE RECLAMATION

Toute réclamation doit être adressée par pli recommandé dans un délai de vingt et un jours après la fin du séjour.

En cas de litige survenant dans l'exécution du présent contrat, les parties conviennent de se soumettre aux dispositions du Droit français devant les tribunaux de Grenoble.

ALPAS déclinera toute responsabilité en cas d'accident survenu par suite d'une transmission d'information erronée ou incomplète ou de documents – notamment médicaux – mal remplis. (Art.R211-6 du Code du Tourisme)

Après avoir saisi le service réclamation de l'ALPAS et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site: www.mtv.travel.

DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. ALPAS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, ALPAS 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. 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. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait. 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. ALPAS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès du FMS de l'UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (FMS/UNAT - 8 rue César Franck, 75015 Paris – fms@unat.asso.fr – 01 47 83 21 73) des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de ALPAS.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701