

Conformément à l'art de R.211-12 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1 du Code du tourisme, 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 agents de voyage à leur clientèle.

Contrat de vente de voyages et de séjours.

Article R211-3 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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 Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6 Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)

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. 211-8 ;
- 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 ;

Maestria Events • 33 avenue de Genève • 74000 Annecy

Tél. : (33) 04 50 67 32 15 • Fax : (33) 04 50 67 46 69

Email : info@maestria-events.fr - www.maestria-events.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

- 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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 préjudice 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** Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
- 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 préjudice 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 préjudice 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 PARTICULIERES DE VENTE

Anancy International est une marque déposée par Maestria Events

Les présentes conditions particulières de vente constituent le cadre des engagements contractuels et financiers proposés par Maestria Events à ses Clients. Toute commande implique l'acceptation des dispositions suivantes:

Article 1 – Information préalable

La brochure, le devis, la proposition, le programme de Maestria Events constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant dans le Cahier des Charges tel que défini à l'article 2 ci-après, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de Maestria Events, seront contractuels dès la signature manuscrite ou électronique du bulletin d'inscription.

Article 2 – Cahier des charges

Toute intervention « sur mesure » de Maestria Events fait l'objet d'un cahier des charges personnalisé correspondant au projet explicité par le client. Le cahier des charges est un descriptif du voyage, du séjour et/ou de la manifestation. Il comporte la désignation et le type de prestations ainsi que les modalités et coûts y afférents.

A la remise du cahier des charges, le client a 48h pour en modifier le contenu. En cas contraire, il sera considéré comme accepté et servira de référent permanent entre les deux parties.

Article 3 – Réservation des prestations et conditions de paiement

La réservation des prestations se fait exclusivement par le Client auprès de Maestria Events par la réalisation de tous les éléments suivants :

- signature par le client du contrat établi par Maestria Events
- réception du règlement d'arrhes, représentant 50 % du prix total des prestations si le contrat est signé plus de 60 jours avant le début des prestations et 70 % s'il est signé moins de 60 jours avant le début des prestations.

Le solde sera réglé quinze jours avant le début des prestations.

Le non règlement dans les délais indiqués précédemment entrainera l'annulation du voyage, du séjour, ou de la manifestation, dans les conditions précisées à l'article 7 ci-après.

Le cas échéant, un dernier versement incluant la consommation de produits ou prestations supplémentaires telles que consommation de boissons excédentaires au forfait, heures supplémentaires et éventuellement pertes et détériorations du matériel de location sera dû à réception de facture dans les huit jours suivant la manifestation. Un avenant pourra être signé pour les prestations hors contrat et/ou toute modification des prestations prévues telles qu'elles résultent de l'accord entre les parties.

Article 4 – Tarifs

Les tarifs sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au 6/01/2017 et peuvent être modifiés en cas de changement réglementaire ou législatif entraînant des variations de prix tel qu'une révision du taux de la TVA ou la création d'une nouvelle taxe, sans que cette liste soit exhaustive.

Les Prix sont euros toutes taxes comprises.

Article 5 – Responsabilité

Le Client est responsable de tout dégât, ainsi que de toute disparition ou vol constaté dans les installations et le matériel de Maestria Events et de ses sous-traitants* mis à sa disposition.

Le Client est également responsable des dommages causés à la personne et aux biens des autres clients et de tout employé, participant et/ou toute personne se trouvant sur le lieu du séjour et/ou de la manifestation du fait du Client.

La responsabilité de Maestria Events ne saurait être engagée pour des dommages résultant d'une faute du Client, ou si l'exécution ou la mauvaise exécution de ses obligations est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues aux présentes conditions générales de vente, ou à un cas de force majeure.

*Il est précisé que Maestria Events a le libre choix de sous traiter tout ou partie des prestations à ses partenaires agréés.

Article 6 – Obligations et capacité du Client

Le client s'oblige à respecter le cahier des charges, à payer le prix de la prestation et à honorer les modalités de paiement contractuelles.

Seules les personnes physiques majeures, domiciliées en France, et juridiquement capables de souscrire des contrats concernant les Produits et services proposés à la vente sur le Site de Maestria Events peuvent passer commande sur le Site.

Lors de la passation de la commande, le Client garantit avoir la pleine capacité juridique pour adhérer aux présentes conditions générales de vente et ainsi conclure la Vente.

Le Client devra, en outre, s'assurer que lui, et les personnes l'accompagnant, sont en règle, notamment, avec les formalités douanières, de police et de santé en vigueur en France et dans les pays visités (pays de destinations et pays dans lesquels des escales sont prévues).

Plus particulièrement, et de manière non exhaustive, il est précisé que le client devra s'assurer que les noms et prénoms mentionnés sur les pièces d'identité, passeports et/ou visas correspondent à ceux indiqués sur les documents de voyage. Pour les enfants mineurs, il est rappelé, qu'outre une pièce d'identité, une autorisation de sortie du territoire est nécessaire pour tout mineur voyageant seul ou accompagné d'un seul de ses parents.

De manière générale, il appartient à chaque client de prendre connaissance des conditions spécifiques à sa situation particulière et à celle des personnes l'accompagnant.

Ces conditions spécifiques pourront être obtenues auprès du Ministère des Affaires Etrangères, des Consuls et Ambassades des pays devant être visités.

Dans le cas d'une commande en ligne sur le site de Maestria Events, le Client accepte de fournir les informations qui lui sont demandées et s'engage sur la véracité de ces dernières, en particulier : Nom et prénom, Adresse, Téléphone, Adresse électronique, Type de carte de paiement, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme de la carte.

Le client s'engage à respecter les heures d'arrivée et de départ mentionnées sur les documents remis avant son séjour.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Il est précisé que les horaires et lieux de convocation aux aéroports sont susceptibles de modification sans préavis à l'initiative des compagnies aériennes. Une nouvelle convocation, annulant et remplaçant la précédente, sera alors adressée au Client, ce dernier devant dans tous les cas confirmer son départ directement auprès de la compagnie aérienne.

Article 7 – Modification – Annulation

La réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants fixé dans les documents servant d'information préalable au client tels que définis à l'article 1 ci-dessus et/ou dans le cahier des charges.

Il est précisé qu'en application de l'article R.211-4 du code du tourisme, l'insuffisance du nombre de participants à une prestation pourra entraîner son annulation sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dédommagement, sous réserve que le client en ait été informé par Maestria Events au plus tard 21 jours avant la date de départ ou de début du séjour prévue.

Les titres de transport non utilisés à l'aller et/ou au retour ne sont pas remboursables.

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client devra être adressée à Maestria Events par lettre recommandée avec accusé de réception. Le barème des montants de pénalités éventuellement dues par le Client en cas de modification ou d'annulation de son fait est précisé par les conditions particulières de vente spécifiques à chaque prestation.

En cas de modification des éléments essentiels de la prestation ou de son annulation du fait de Maestria Events ou de l'un de ses partenaires, le client sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception. Il lui sera alors proposé de choisir entre une prestation de substitution ou la résiliation du contrat, dans les conditions prévues à l'article R 211-11 du Code du Tourisme.

En cas d'annulation du fait de Maestria Events, le client sera remboursé des sommes versées au titre de la commande, dans un délai maximum de 30 jours ouvrés.

Le client ne pourra prétendre, à titre de dédommagement, qu'à une indemnité égale à celle que le client aurait dû verser si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, telle que définie dans les conditions particulières de vente spécifiques à la prestation, sauf meilleur accord sur une prestation de substitution.

Article 8 – Force majeure

Maestria Events ne pourra être tenu responsable des dommages causés par un retard ou une défaillance dû à un cas de force majeure ou un événement échappant à son contrôle et empêchant ou entravant l'exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat, notamment sans que cette énumération soit limitative, en cas de guerre, émeute, insurrection, décisions étatiques, judiciaires, embargos, grèves de toute nature, conflits de travail, lock-out accidents, incendies, retards ou défaillances de transporteurs, inondations, baisse de tension, coupures d'alimentation en électricité ou en gaz ou défaillance du système de chauffage.

Au cas où l'exécution par Maestria Events de ses obligations en vertu du Contrat serait entravée par un tel cas de force majeure ou assimilé, Maestria Events le notifiera immédiatement au Client, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef. Les obligations de Maestria Events affecté par la force majeure seront suspendues pendant toute la durée de cet événement.

Article 9 – Assurances

Aucune assurance ni assistance n'est incluse dans les Prestations de Maestria Events. Maestria Events propose au Client une assurance multirisque souscrite auprès d'Europ Assistance. Cette assurance comprend les garanties assurance « annulation de voyage & interruption de séjour », « assistance médicale » et « garanties d'assurance voyages en cas de dommages aux biens et aux personnes ».

Cette assurance est facultative mais recommandée. Elle est souscrite au moment de la prise de commande. Son coût, de 6,5 % du total TTC de la commande, est rajouté au prix de la commande et réglé avec les Prestations.

Le détail des garanties est adressé par Maestria Events au Client un mois avant le début du voyage/sejour.

Dans l'hypothèse où le Client ne souscrit pas d'assurance auprès de Maestria Events, il lui appartient de contracter sa propre assurance. Dans ce cas, le Client et ses assureurs renoncent à tout recours à l'égard de Maestria Events.

Article 10 – Réclamation et Litige

Toute contestation ou réclamation ne sera prise en compte que si elle est formulée par écrit et adressée à Maestria Events dans les trois jours qui suivent le voyage, le séjour ou la manifestation.

Tout litige non réglé à l'amiable sera soumis à la juridiction du siège social de Maestria Events.