

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### Merci de nous retourner les conditions générales et particulières de vente signées.

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 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 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 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 quel 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**

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 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.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### Préambule :

Les présentes conditions de vente régissent la vente de voyages ou de séjours proposés par Peplum, dans les conditions fixées par le Code du Tourisme, et présentés sur le site [www.peplum.fr](http://www.peplum.fr) (le Site).

Peplum est une marque de SEVHAN SAS au capital de 57.768 € RCS Paris B 500580337, dont le siège est 76 avenue des Champs-Élysées, 75008 PARIS. SEVHAN est titulaire de l'immatriculation d'agent de voyages délivrée par Atout France IM075100017.

SEVHAN est membre de l'APS, l'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DE SOLIDARITE, qui assure la garantie financière des fonds déposés et a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, un contrat d'assurance numéro 0078404 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 2.000.000 € conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Les présentes conditions particulières de vente ont vocation à informer les clients de Peplum, préalablement à la signature de leur contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage. Peplum pourra toutefois apporter des modifications aux informations figurant sur ses différents supports et notamment les informations relatives au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour (hôtels, itinéraires etc.). En signant son contrat de voyage et les présentes conditions, le client reconnaît expressément avoir pris connaissance des informations plus spécifiques relatives au déroulement du voyage qu'il a choisi, sur les supports de Peplum auxquels il est donc renvoyé pour toute information complémentaire concernant le voyage choisi.

### Conditions à jour au 1<sup>er</sup> mai 2011.

#### Conditions de réservation :

##### 1. Le devis de voyage sur-mesure

Par la demande de devis et/ou de réservation, l'acheteur reconnaît avoir pris connaissance des composants du voyage qu'il a choisi et des conditions particulières de vente et qu'il en accepte les termes.

Toute demande de voyage sur-mesure fera l'objet d'un devis préalable par dossier. L'établissement d'un devis pour un voyage sur-mesure fabriqué à la demande nécessite un investissement important en démarches et en temps. Par conséquent, les devis réalisés par PEPLUM sont payants. Le coût d'un devis concernant un dossier de voyage sur-mesure oscille entre 500€ et 3.000€ par personne en fonction du type de voyage devisé. Le coût du devis sera déduit du coût total du voyage réservé correspondant ou conservé par Peplum si le client ne donne pas suite à son projet de voyage.

Pour être considérée comme définitive une demande de réservation doit être accompagnée du contrat de voyage Peplum complété et signé accompagné du paiement d'un acompte de 35% du prix total du voyage commandé. Dans certains cas, l'acompte pourra être d'un montant supérieur et aura été précisé au préalable dans le devis.

Vous pouvez effectuer des changements et de nouvelles demandes une fois le devis établi. Ces demandes déclencheront l'établissement d'un nouveau devis et les cas échéant la modification du montant de l'acompte à prévoir en cas de confirmation de commande.

##### 2. La réservation

Vous pouvez vous connecter à notre site Internet [www.peplum.fr](http://www.peplum.fr).

Vous pouvez nous contacter au 01.42.25.00.25 ou par email à [sur-mesure@peplum.com](mailto:sur-mesure@peplum.com).

Lors de la réservation nous vous demanderons la copie des passeports de tous les voyageurs inscrits sur un même contrat de voyage afin de pouvoir communiquer aux compagnies aériennes les noms exacts des voyageurs et éviter toute difficulté à l'enregistrement. Les vols intérieurs ne peuvent être fournis qu'en complément d'un vol international aller/retour effectué avec Peplum.

Toute demande spéciale concernant un régime alimentaire particulier, le type de chambres ou autre souhait devront être transmises à Peplum lors de la phase de devis. Nous ferons le maximum pour les satisfaire, sans garantie des réponses favorables de nos prestataires hôteliers ou transporteurs. Seules les prestations portées au contrat seront garanties.

#### Formalités administratives et informations concernant le voyage

1. Pour chacune des destinations, les formalités administratives de franchissement des frontières sont indiquées sur la fiche descriptive du produit et rappelées sur le contrat de voyage, à l'usage des ressortissants français uniquement. Peplum invite les clients de nationalité étrangère à se rapprocher de leurs autorités consulaires.

Seuls les mineurs accompagnés de leurs parents et munis des documents appropriés peuvent voyager avec Peplum.

Il vous appartient de vérifier que les documents nécessaires à votre voyage sont conformes aux informations communiquées par Peplum. L'accomplissement des formalités elles-mêmes et leur coût demeurent à la charge des clients sauf indication contraire mentionnée au contrat de voyage. Peplum ne saurait être déclarée responsable des conséquences financières ou autres du non respect par le client des formalités requises avant ou au cours du voyage.

Dans le devis, Peplum vous proposera d'accomplir contre rémunération les démarches de demande de visa pour vous. Il sera nécessaire si vous retenez cette offre de remettre à Peplum les passeports de tous les voyageurs inscrits sur le même dossier, 40 jours au moins avant la date du départ.

2. Il convient de vous informer sur le climat et l'alimentation du pays dans lequel vous effectuerez votre voyage afin de prévoir les tenues vestimentaires adéquates et les règles d'hygiène à respecter. En cas de traitement médical habituel, renseignez-vous auprès de votre médecin. Les informations relatives aux traitements et/ou vaccinations éventuels recommandés par l'institut Pasteur dans certains pays vous seront communiquées par Peplum.

#### Paiement et révision de prix :

- Pour toute réservation confirmée à plus de 45 jours du départ, un acompte de 35% est exigé à la confirmation et le solde doit être intégralement réglé à 45 jours du départ sans rappel de la part de Peplum. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir des conditions d'annulation Peplum à son profit.
- Pour une réservation confirmée à moins de 45 jours avant le départ, le règlement intégral du prix du voyage doit être effectué par carte bancaire sur terminal de paiement électronique uniquement, par virement bancaire et/ou en espèces selon la réglementation en vigueur.
- dans certains cas qui seront au préalable indiqués au client, les compagnies aériennes exigent le paiement de 100% du prix des billets 90 jours avant le départ.

Les prix des forfaits sur-mesure sont communiqués TTC et ont été fixés au moment de la signature du contrat notamment selon les cours des changes et taxes aéroportuaires en vigueur à cette date. Les prix sont fermes et définitifs mais peuvent être ajustés en fonction des augmentations qui peuvent être imposées par les transporteurs (notamment les compagnies aériennes), par la fluctuation des cours du change ou par l'adjonction de toutes taxes additionnelles (locales ou nationales) inconnues à la date de parution des présentes ou de l'inscription.

Peplum informera le client inscrit de la modification du prix par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ.

#### Modifications des prestations. Annulations :

Toute annulation doit être adressée à Peplum par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'annulation d'une seule personne dans un groupe, les frais ci-dessous ne s'appliqueront qu'à la personne ayant annulé son séjour. Les tarifs indiqués sur votre contrat de réservation sont calculés sur la base du nombre de participants que vous avez inscrits. Toutes modifications du nombre de participants à la baisse peuvent entraîner une augmentation de tarif. Le refus de paiement de ce surcoût du fait de l'annulation d'une personne sera analysé comme une annulation totale du groupe du fait du client.

- Plus de 45 jours avant le départ : frais de service pour un montant de 2.000€ ;
- De 44 à 20 jours avant le départ : montant de l'acompte versé ;
- De 19 à 10 jours avant le départ : 50% du montant total du voyage ;
- Moins de 9 jours avant le départ et *no show* (non présentation au départ) : 100% du montant total du voyage

**Important** : Certains produits ou certaines dates (notamment les vacances scolaires), peuvent être soumis à des conditions spécifiques d'annulation qui auront été alors précisées au client sur le devis et rappelées sur le contrat de voyage (notamment pour certaines compagnies aériennes).

#### Responsabilités

Peplum est un professionnel disposant des autorisations légales d'exercer délivrées par les autorités compétentes françaises garantissant à ses clients la parfaite exécution des voyages élaborés.

Toutefois, Peplum ne pourra être déclarée responsable des défauts d'exécution des prestations prévues au contrat et ne sera tenue à aucune indemnisation, dans les cas suivants :

- annulation d'un départ, modification d'horaire ou d'itinéraire, indisponibilité des prestations prévues au contrat etc. provoqués par des événements indépendants de sa volonté et assimilables à la force majeure (grèves, incidents techniques, accidents, retards, mesures de sécurité...), ou par le fait extérieur et imprévisible imputable à l'un de ses prestataires ou à un tiers ou encore du fait du client.
- Retard dû à un pré-acheminement terrestre, aérien ou ferroviaire non organisé par Peplum, ayant entraîné le retard ou l'absence du client au départ de son voyage, pour quelque raison que ce soit, même en cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers
- Non présentation par le client le passager de ses pièces ou documents administratifs ou de police et de santé à jour exigés pour l'accomplissement de son voyage (passeport, visa, autorisation de sortie des enfants mineurs...).
- Perte ou vol des billets d'avion sous la garde du client
- Non présentation par le client à l'enregistrement aux heures de convocation

#### Transport aérien

Conformément aux exigences du Code du Tourisme, Peplum communique au client l'identité du transporteur aérien effectif retenu pour le voyage projeté.

Peplum ne travaille qu'avec des fournisseurs reconnus offrant toutes les garanties de sécurité selon les normes européennes et internationales en vigueur.

#### Réclamations

Dans le délai de 15 jours suivant son retour, le client est invité à faire part de ses éventuelles observations ou réclamations à Peplum sur le déroulement du voyage, par courrier avec accusé de réception accompagné des justificatifs éventuels. Peplum accusera réception du dossier par retour et procédera aux vérifications nécessaires afin de répondre au mieux aux clients.

#### Informations 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"). Ces données sont destinées à Peplum mais elles peuvent être transmises à des tiers hors Union Européenne.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas que les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à : Peplum - Service Clients, 76 avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris.

#### Enregistrement des appels

Peplum crée des voyages sur-mesure à la demande de ses clients avec comme objectif de servir au mieux leurs souhaits. Afin d'améliorer la qualité, les conversations téléphoniques pourraient être enregistrées.

#### CGV en vigueur

En cas de contradiction entre différentes versions de conditions générales de vente, la version disponible sur le site [www.peplum.fr](http://www.peplum.fr) prévaut.