

## CONDITIONS DE VENTE

La Société **DIALOG CONSULTING** est une société à responsabilité limitée, au capital de 8.000€, immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 801 559 618, dont le siège social est situé 23 rue Jean-Jacques Rousseau à PARIS 75001, membre de de l'A.P.S.T (Association Professionnelle Solidarité Tourisme), qui assure sa garantie financière et immatriculée à ATOUT France sous le n°IM075160010. .

La Société DIALOG CONSULTING a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès Société HISCOX EUROPE UNDERWRITING LTD, 1 GREAT SAINT HELEN'S, EC3A 6HX, LONDON, Royaume-Uni.

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

*Reproduction des dispositions des articles R.211-3 à R.211-1 du Code du Tourisme*

#### **Article R. 211-3**

Sous réserve des exclusions prévues aux troisièmes et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de présentations 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 transports 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 R.211-3-1**

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. 41-3 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 R.211-4**

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 prix ;

7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la résiliation du voyage ou du séjour ainsi que, si la résiliation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation de voyage ou du séjour : cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jour 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'annulations 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, prévues aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### **Article R. 211-5**

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R. 211-6**

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 de 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 restaurations 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 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 le 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 numéro 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 138 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 R.211-7**

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 R.211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues 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 R.211-9**

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 R.211-10**

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 R.211-11**

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

## ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE

Seuls sont concernés par les présentes conditions générales et particulières, les produits commercialisés par la Société DIALOG CONSULTING

Ces conditions générales régissent les ventes de voyages ou de séjours au sens du code du Tourisme par DIALOG CONSULTING et, dans les cas où elles le stipulent expressément, les ventes de prestations touristiques isolées. L'achat des voyages et séjours DIALOG CONSULTING, de toutes prestations contenues dans les brochures entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions.

## ARTICLE 2 : INFORMATION PREALABLE

Conformément à l'article L.211-8 du Code du Tourisme, les brochures diffusées par DIALOG CONSULTING (et/ou le cas échéant, les devis) ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du 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.

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, DIALOG CONSULTING se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant dans les brochures notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

## ARTICLE 3 : INSCRIPTION ET ACOMPTE

### **3.1 Inscription**

L'inscription à un voyage, à un séjour ou toute autre prestation est gratuite / payante dans les cas suivants :

L'inscription engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 7 ci-après.

Si au moment de l'inscription, la disponibilité du séjour ou de certaines prestations n'est pas certaine, le client en sera informé par DIALOG CONSULTING qui confirmera, selon le cas, la disponibilité ou l'indisponibilité du séjour ou de la prestation dans un délai de 7 jours. En cas d'indisponibilité, une contre-proposition sera faite au client. Si le client refuse, l'inscription sera caduque et l'acompte sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

### **3.2 Acompte à l'inscription**

Le client verse au moment de l'inscription un acompte représentant 30 % du montant total du voyage.

Si le client demande l'émission anticipée de ses billets d'avion (que cette demande intervienne au moment de l'inscription ou dans le délai compris entre l'inscription et 30 jours avant le départ), il doit payer, en complément de l'acompte, le montant total (taxes incluses) des billets d'avion.

Par ailleurs, le paiement intégral est exigible à l'inscription pour toute inscription à moins d'un mois du départ.

## **ARTICLE 4 : DUREE DU SEJOUR**

Le séjour inclut le jour du départ et celui du retour. Nos prix sont calculés sur le nombre de nuitées (et non de journées). Vous pourrez donc être privés de quelques heures de séjour à l'arrivée et au départ, soit en raison des horaires d'avion, soit en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres, sans pour autant avoir droit à un dédommagement.

Les horaires des avions réguliers ou supplémentaires peuvent varier selon les impératifs de sécurité et d'encombrement.

## **ARTICLE 5 : PAIEMENT INTEGRAL DU PRIX**

Le client doit impérativement solder son voyage un mois avant le départ (date de réception du paiement).

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, DIALOG CONSULTING ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du voyage, du séjour, du vol ou, d'une manière générale, des prestations, qui sont considérés comme annulés du fait du client. Dans ce cas, DIALOG CONSULTING sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 7 ci-dessous, ainsi que, les frais d'inscription, si applicables, et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

## **ARTICLE 5 : PRIX**

5.1 Les documents contractuels mentionnent ce qui est compris dans le prix des prestations terrestres et ce qui ne l'est pas.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, le prix ne comprend pas les frais d'inscription, les billets d'avion, la taxe de séjour, les suppléments, les boissons, les dépenses à régler sur place, les frais de vaccin, les visas ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif.

L'interruption du voyage ou du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations acquittés lors de la réservation, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

5.2 Autres frais : l'inscription entraîne le versement de frais d'inscription dont les montants sont précisés à l'article 3.1 ci-dessus.

Les frais d'inscription ne sont pas remboursables.

5.3. Les compagnies aériennes ont la faculté de modifier ces tarifs tant que les billets ne sont pas émis. L'agence d'inscription communiquera au client les prix applicables au moment de la réservation.

## **ARTICLE 6 : REVISION DU PRIX**

6.1 Les prix mentionnés dans les brochures pourront être modifiés dans les conditions de l'article 2 et du présent article 6.

6.2 Les prix peuvent être révisés par DIALOG CONSULTING, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après. Toutefois et conformément à l'article L.211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la conclusion du contrat de voyage.

En cas de variation de ces données économiques DIALOG CONSULTING se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme.

Par ailleurs, pour les forfaits comprenant un vol régulier, DIALOG CONSULTING répercute aux clients, le cas échéant, les montants des surcharges carburant qui lui ont été communiqués par les compagnies aériennes et qui sont directement pratiqués par ces dernières. Les compagnies aériennes peuvent décider d'appliquer plusieurs hausses consécutives. Dans ce cas, ces hausses seront intégralement répercutées par DIALOG CONSULTING aux clients.

## **ARTICLE 7 : ANNULATIONS OU MODIFICATIONS DU FAIT DU CLIENT**

7.1 Toute demande d'annulation ou de modification émanant du client devra être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception à DIALOG CONSULTING. La date de réception de cette demande sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

7.2 En cas d'annulation ou de modification, la prime d'assurance, les frais de visas les frais d'inscription ne sont pas remboursables.

### **a) Frais d'annulation standard :**

- Plus de 61 jours avant le départ : 30% du montant total des prestations
- de 60 à 31 jours avant le départ : 50% du montant total des prestations
- de 30 à 15 jours avant le départ : 75% du montant total des prestations
- Moins de 14 jours avant le départ : 100% du montant total des prestations

Toute somme due à DIALOG CONSULTING ne pourra être reportée sur un prochain voyage.

### **b) Cas particuliers**

- Partie terrestre : certains hôteliers pratiquent des frais d'annulation spécifiques qui vous seront communiqués avant votre réservation. En cas d'annulation d'une prestation terrestre achetée sans vol, les frais d'annulation spécifiques précités prévalent le cas échéant sur ceux visés au point a).
- Partie aérienne : Les billets d'avion sont non modifiables et non remboursables.

Le défaut d'enregistrement au lieu de départ, quelle qu'en soit la cause, même en cas de force majeure, ainsi que l'impossibilité à prendre le départ suite à la non présentation de documents de voyage (passeport, visa, certificat de vaccinations...), sont considérés comme des annulations.

### **c) Remarques générales**

Les modifications se feront sous réserve de disponibilité terrestre et/ou aérienne dans la même classe de réservation et de l'acceptation de la compagnie aérienne.

Toute demande de modification autre que les modifications expressément visées ci-dessus, sera considérée comme une annulation et les frais d'annulation seront appliqués.

7.5 Lorsque le client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans son carnet de voyage ou si le client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires, tel que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à DIALOG CONSULTING.



7.6 Il est précisé que l'annulation par le client d'un ou plusieurs participants inscrits sur le dossier pourra entraîner, le cas échéant, outre les frais visés au présent article 7, un réajustement tarifaire (ex : application du tarif " chambre individuelle " au lieu du tarif " chambre double " etc...).

7.7 Les frais résultant des modifications demandées sur place par le client resteront entièrement à sa charge. Ces modifications seront soumises à l'accord préalable de DIALOG CONSULTING et se feront sous réserve de disponibilité (hôtelière et/ou aérienne...) et du paiement des frais afférents par le client (étant entendu que ces frais pourront être différents de ceux mentionnés ci-dessus).

## **ARTICLE 8 : MODIFICATION OU ANNULATION DU FAIT DE DIALOG CONSULTING**

### **8.1 Modification du fait de DIALOG CONSULTING avant le départ.**

Si, avant le départ, un évènement extérieur, s'imposant à DIALOG CONSULTING au sens de l'article L. 211-13 du Code du Tourisme, contraint DIALOG CONSULTING à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client, DIALOG CONSULTING avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution.

Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pour obtenir le remboursement intégral des sommes versées. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 5 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

### **8.2 Modification du fait de DIALOG CONSULTING après le départ.**

Si, après le départ DIALOG CONSULTING se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le client, DIALOG CONSULTING fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme.

Si DIALOG CONSULTING ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si les prestations de remplacement sont refusées par le client pour des motifs valables, DIALOG CONSULTING devra assurer le retour du client sans supplément de prix et dans des conditions équivalentes, vers le lieu de départ ou vers un autre lieu convenu entre DIALOG CONSULTING et le client.

### **8.3 Annulation du fait de DIALOG CONSULTING avant le départ.**

Si DIALOG CONSULTING décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, DIALOG CONSULTING en avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou un séjour de substitution, DIALOG CONSULTING remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 15 ci-après et à l'article L. 211-16 du Code du Tourisme.