



PRÉPARER UN VOYAGE EN GROUPE

OÙ ALLER ?

Où que vous alliez, un minimum de préparation s'impose. Pour ne pas oublier le site de rêve, commencez par réunir quelques informations sur la destination choisie. Adressez-vous au Comité Départemental de Tourisme, au Service Loisirs Accueil ou à l'office de tourisme de la région que vous souhaitez visiter. Toutes les grandes villes de France (y compris Paris) disposent d'un tel organisme chargé de renseigner sur les possibilités d'accueil et d'hébergement, les moyens de transport et de déplacement, ainsi que sur les activités ou manifestations touristiques, culturelles et sportives organisées dans la région. Les Syndicats d'initiative jouent le même rôle dans les petites villes, ou villages. Tous ces organismes fournissent sur simple demande une documentation généralement abondante et précise. Il suffit pour cela d'écrire ou de téléphoner (voir la page du département choisi).

LES SÉJOURS ORGANISÉS

Voyages, hébergement, repas, excursion, spectacles sont organisés et pris en charge par le voyageur, l'agence de voyages agissant en tant que mandataire de ce voyageur, ou bien par la seule agence si elle est elle-même prestataire de services.

LES AUTRES FORMULES

Tout en laissant aux vacanciers la totale liberté de s'organiser sur place, certaines agences proposent un forfait comprenant le voyage plus une ou deux nuits (celle de l'arrivée et/ou celle du départ), avec parfois la location d'un véhicule durant le séjour.

LES CONTRATS

La loi du 13 juillet 1992 et son décret d'application du 15 juin 1994 régissent désormais les contrats de voyage proposés par les agents de voyages à leur clientèle. Ces contrats doivent comporter les conditions générales issues des articles 103 à 105 du décret du 15 juin 1994. Le contrat, encore appelé bulletin d'inscription, énumère les caractéristiques du voyage et détermine les obligations réciproques de l'agence et de son client. Il doit être rédigé en double exemplaire et signé par chacune des parties. Il est vivement recommandé, avant signature, de lire attentivement les conditions de vente au dos du contrat.

➤ LE CONTENU

Les contrats doivent impérativement faire apparaître :

- Le nom, l'adresse, le numéro de licence de l'agence de voyages.

- Le nom ou la marque du voyageur.
- Les coordonnées de l'assureur et du garant financier de l'agence.
- Les caractéristiques précises du voyage ou du séjour (excursions et visites prévues, itinéraire, mode de transport, catégories des restaurants et des hôtels...
- Le jour et, si possible, l'heure approximative du départ et du retour.
- L'importance du groupe (nombre minimal et maximal de personnes).
- Le prix de l'ensemble des prestations.
- Les conditions de paiements.
- Les conditions d'annulation de nature contractuelle ou réglementaire.
- éventuellement, le nombre de participants au-dessous duquel le voyage ne pourra se réaliser. Bien entendu, il est toujours possible de discuter les clauses d'un contrat et de s'en faire préciser les termes lorsqu'ils sont trop vagues.

➤ MODIFICATIONS AU CONTRAT

Elles peuvent être le fait du client, qui se décide au dernier moment pour une option d'abord refusée. Elles peuvent aussi émaner de l'agence, obligée de modifier une date, une catégorie d'hôtel ou tout autre élément caractéristique du voyage.

- Dans le premier cas, l'agence établit un avenant au contrat qui prend en compte les nouvelles volontés du client. Des frais de dossier peuvent être demandés en plus du prix de l'option nouvelle.
- Dans le second cas, l'agence avertit son client de la modification. Elle joint un avenant précisant le changement de prix entraîné par cette modification. Le client dispose alors de sept jours pour accepter la modification ou annuler son voyage.

➤ LE PRIX

Il doit être indiqué dans le contrat, et le prix mentionné lors de l'inscription doit correspondre au montant total de ce qui devra être payé. Il est d'usage de verser un acompte de 25 % lors de l'inscription. Les échéances suivantes doivent être précisées au contrat, sachant que le dernier versement ne devra pas être inférieur à 30 % du prix total et que ce solde ne pourra être versé que contre remise des documents permettant de réaliser le voyage.

Toute prestation achetée, ainsi que tout versement effectué, doit faire l'objet d'une facture ou d'un document.

➤ L'ANNULATION

Elle peut être le fait du client ou de l'agence. Dans les deux cas, elle implique le dédommagement de la partie lésée. Les pénalités de dédommagement seront d'autant plus importantes que l'annulation sera proche du jour du départ.

➤ ANNULATION PAR LE CLIENT

La pénalité correspond en général au montant de l'acompte versé si elle survient plus de 30 jours avant le départ. Elle peut aller jusqu'à la totalité du prix du voyage si l'annulation intervient la veille ou le jour même du départ. Ces précisions ne sont données qu'à titre indicatif et peuvent être modifiées en fonction des raisons de l'annulation.

➤ ANNULATION PAR L'AGENCE

Elle entraîne le remboursement immédiat des sommes déjà versées par le client. Celui-ci peut également prétendre à une indemnité équivalente à celle qu'il aurait lui-même versée en cas d'annulation de sa part.

Toutefois, cette dernière indemnité n'est pas due si le voyage est annulé pour les raisons suivantes : force majeure (séisme, inondations, etc.), guerre se déclarant sur les lieux du séjour, insuffisance du nombre des participants.

➤ L'ASSURANCE ANNULATION

Il ne faut y souscrire qu'après avoir pris connaissance des cas d'empêchement effectivement couverts, et des exclusions. Attention : en cas d'annulation pour maladie, l'assureur peut en effet prétendre que celle-ci était antérieure à la signature du contrat, mais ce sera à lui de le prouver.

QUELQUES CONSEILS

- N'hésitez pas à poser un maximum de questions avant de signer le contrat, notamment en ce qui concerne les modifications, les annulations et les modalités de paiement.
- Demandez à lire les conditions générales et particulières de vente avant de signer.

En cas de litige :

Syndicat National des Agences de Voyages
15, Place du Général Catroux
75017 Paris

Tél. : 01 44 01 99 90 - Fax : 01 44 01 99 99