

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## WANDERLUST AGENCY

SAS au capital de 7 500 €, inscrite au RCS Paris sous numéro 828380725  
Immatriculation Atout France n° IM75170057  
Atout France (Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours)  
79 / 81 rue de Clichy 75009 Paris.  
Assurance responsabilité civile professionnelle: N° HCTAG01/118299- HISCOX  
19 rue Louis le Grand 75002 Paris  
Numéro de TVA intracommunautaire : FR 53 828380725  
Siège social : 32 Rue le Peletier - 75009 PARIS - FRANCE  
Tel: 01 47 31 40 04

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Extraits du Code du Tourisme sur la vente de voyages et de séjours en application de l'article R 211-12 dudit Code

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraaires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

**Article R211-3** - Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéa 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 à l'alinéa 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 ci-après ;
- 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 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** - 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 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** - 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 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

### 1 – INSCRIPTION ET MODALITES DE PAIEMENT

Pour que la demande de réservation soit définitive, il faudra signer le bulletin d'inscription digital correspondant à l'offre de voyage qui aura été faite et régler un acompte de 35% du prix total du voyage, qui vous garantit la réservation de tous les services. Dans certains cas particuliers, l'acompte pourra être d'un montant supérieur et aura été précisé au préalable dans le devis.

Dans le cas d'une inscription à moins de 45 jours du départ, le montant total du prix du voyage doit être acquitté.

**DROIT DE RETRACTATION NON APPLICABLE** : le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-21-8 de code de la consommation). Ainsi, pour toute demande de prestation de service effectuée auprès de Wanderlust Agency, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

### 2 – INFORMATIONS VOYAGE

Formalités administratives

Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, nous vous recommandons de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et les démarches administratives et sanitaires à accomplir.

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, Il vous appartient de vérifier que les documents nécessaires sont conformes aux informations demandées pour réaliser le voyage envisagé et que chaque voyageur soit en possession de son propre passeport ou CNI (carte nationale d'identité) en cours de validité (selon la destination), ainsi que tout autre document (visa, ESTA (« Electronic System for Travel Authorization », autorisation d'entrer sur le territoire américain), livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc...) requis pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Sécurité et risques sanitaires

Il est vivement recommandé, avant votre départ, de consulter la fiche par pays du Ministère français des affaires étrangères (MAE) relative à votre voyage (pays de destination et traversés) sur le site internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique « Conseils aux voyageurs » afin de prendre connaissance de l'attitude à adopter dans votre pays de destination.

Nous vous conseillons également de vous inscrire sur le site Ariane, qui permet de suivre les déplacements des français à l'étranger : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Mineurs

Les enfants mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel.

Pour les enfants mineurs ne voyageant pas avec un parent ou un tuteur légal, il vous appartient de vous procurer auprès des autorités compétentes une autorisation de sortie du territoire national.

Attention : en fonction de la destination, d'autres documents peuvent être demandés pour les mineurs qu'ils voyagent ou non avec les parents.

Visas

Il vous appartient de vérifier la conformité des documents requis et faire les démarches nécessaires pour leur obtention. L'accomplissement des formalités elles-mêmes et leur coût reste à votre charge.

Toutefois Wanderlust Agency vous propose d'accomplir contre rémunération les démarches de demande de visa pour vous. Les frais d'obtention de visa vous seront communiqués au préalable sur demande.

### 3 – MODIFICATION OU ANNULATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

La modification du voyage ayant pour objet l'annulation ou la modification de certaines prestations terrestres, ou le report du voyage peut également entraîner des frais tels que pénalités sur des billets d'avion déjà émis ou des politiques de modification de nos fournisseurs.

Toute demande de modification de nom d'un des participants ou de l'orthographe d'un des noms des participants suite à une erreur d'orthographe, sur le billet d'avion, entraînera la facturation des frais éventuels demandés par la compagnie aérienne.

Barème des frais d'annulation totale (sauf cas particuliers) :

Plus de 45 jours avant la date de départ : 250€ par personne

De 45 à 21 jours avant la date de départ : 30% avec un minimum de 250€ par personne

De 20 à 13 jours avant la date de départ : 60%

De 12 à 6 jours avant la date de départ : 90%

A moins de 6 jours avant le départ : 100%

Cas particuliers :

Certains produits ou certaines dates peuvent être soumis à des conditions spécifiques et/ou plus restrictives qui auront été précisées sur le devis

En cas d'annulation du voyage, les assurances et les frais de visas ne sont jamais remboursables.

### 4 – TRANSPORT AERIEN

Wanderlust Agency vous communiquera dans le devis et au moment de l'inscription l'identité du ou des transporteurs aériens retenus pour assurer les vols du voyage projeté.

Wanderlust Agency ne travaille qu'avec des compagnies aériennes et fournisseurs répondant à toutes les garanties de sécurité selon les normes européennes et internationales en vigueur.

La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site : [https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search\\_en](https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/search_en)

Les noms et prénoms communiqués au moment de la réservation doivent être ceux figurant sur les passeports valides au moment du voyage. Toute modification est soumise aux frais prévus dans nos conditions particulières de vente.

La compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis ses horaires et/ou l'itinéraire. En cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incident technique, climatique ou politique extérieur à Wanderlust Agency, retard, annulation, grèves, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours,

événements politiques ou climatiques, si vous décidez de renoncer à votre voyage vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou le versement de quelconques indemnités de la part de Wanderlust Agency

Pré et Post Acheminements

Si le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé pour quelque raison que ce soit (exemples : grève, nombre insuffisant de passagers, conditions météorologiques difficiles, retard, problème technique), les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport par tout autre mode (autocar, train, etc.).

Si vous organisez vous-même vos prestations pré ou post-acheminement, nous vous conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports et gares largement suffisants.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré- et post-acheminements qui sont organisés par vous ne peuvent être supportées par Wanderlust Agency.

Femmes enceintes

Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

Mineurs

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège dans l'avion. Les enfants de moins de 18 ans non accompagnés sont refusés.

Bagages

Les bagages sont généralement transportés gratuitement, la franchise étant variable selon la compagnie et la classe et vous sera communiquée à la réservation. Les excédents sont taxés à la charge du passager.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de votre part auprès de la compagnie aérienne et éventuellement auprès de la compagnie d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

### 4 – ASSURANCES

Wanderlust Agency vous propose plusieurs formules d'assurance, dont la souscription est facultative pour vous.

Le détail des contrats d'assurance proposés (champ d'application, limitations de garantie, exclusions, franchises et obligations en cas de sinistre) est disponible sur demande auprès de Wanderlust Agency.

### 5 – PRIX

Nos prix sont donnés en euros et sont établis aux conditions économiques en vigueur au moment du devis.

Il vous appartient d'apprécier avant votre inscription si le prix vous convient. Dès la signature, les prix sont fermes et définitifs et ne pourront donc être contestés ultérieurement. Toutefois, conformément l'article L 211-12 du Code du Tourisme, Wanderlust Agency peut être amené à réviser le prix d'un voyage selon les modalités suivantes :

Variation du cours des devises pour les prestations en devises entrant dans la composition du voyage.

Variation du coût des transports, notamment liée au prix du carburant, des différentes taxes et redevances.

Une révision de prix ne peut intervenir à moins de 30 jours avant le départ.

### 6 – RESPONSABILITE

Wanderlust Agency ne pourra être tenue pour responsable des défauts d'exécution des prestations prévues au contrat et ne sera tenue à aucune indemnisation dans les cas suivants :

Défaut d'enregistrement au lieu de départ du voyage occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par Wanderlust Agency, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Défaut d'enregistrement pour non présentation des documents d'identification et/ou sanitaires périmés (carte d'identité, passeport, visa, certificat de vaccination...) ou non présentation des documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage.

En cas de défaut d'enregistrement du client au lieu de départ du voyage, il sera retenu 100 % du montant du voyage.

### 7 – RECLAMATIONS

Toute réclamation devra être adressée par courrier recommandé accompagné des pièces justificatives, dans un délai de 15 jours suivant la date de retour à l'adresse suivante :

Wanderlust Agency – Service client

32 Rue le Peletier

75009 Paris

### 8 – INFORMATIONS PERSONNELLES

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant.

Pour exercer vos droits ou si vous ne souhaitez pas les données vous concernant soient transmises, adressez-vous à : Wanderlust Agency, 32 rue Le Peletier, 75009 Paris.

### 9 – LOI APPLICABLE

Les contrats que vous concluez avec Wanderlust Agency sont soumis au droit français.

### 10 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPETENCE TERRITORIALE

(valable uniquement si vous êtes un commerçant ou une société commerciale)

Tout litige portant sur la validité, l'exécution ou l'interprétation des contrats passés avec Wanderlust Agency sont soumis à la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre.