ADAPTOURS

Nos règles du jeu pour voyager sereinement

Conditions Générales et Particulières de Vente – 2025

www.adaptours.fr

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Roll in France est une marque Adaptours voyages

* SARL SN ADAPTOURS au capital de 10 000€

* Siège social : 10b rue de la gare, 85220 COËX - France

*** SIRET: 933 576 480 00018**

*** NAF: 79.11Z**

*** IBAN: FR76 3004 7142 5600 0205 9590 385**

*** BIC: CMCIFRPP**

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 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 R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires 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.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

ADAPTOURS a souscrit auprès de la compagnie **HISCOX** un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle.

Extrait du Code du Tourisme :

Article R.211-3 :

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 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. 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 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 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 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 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 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 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 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

Les présentes Conditions particulières de vente régissent les offres de forfaits touristiques proposées par la société Adaptours. L'acheteur reconnaît en avoir pris connaissance et les avoir acceptées avant de confirmer sa commande.

Les présentes Conditions particulières de vente se cumulent avec les Conditions Générales de Vente

et d'Utilisation du site www.adaptours.fr . L'ensemble de ces conditions sont régies par le code du

Tourisme et en particulier par les articles R. 211-5 à R.211-13.

DEFINITIONS :

Acheteur : L'Acheteur désigne la personne physique ou morale qui achète un forfait touristique auprès d'Adaptours. L'acheteur sera considéré comme le bénéficiaire de la prestation touristique achetée.

Forfait touristique : Constitue un Forfait touristique, une prestation, vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris, dépassant 24 heures ou incluant une nuitée et résultant de la combinaison d'au moins deux des trois prestations suivantes :

1. une prestation de transport ;

2. une prestation de logement ;

3. une prestation touristique non accessoire au transport ou au logement, mais représentant une part significative du prix global.

1. Acceptation des conditions particulières de vente de Forfaits touristiques 2

2. Commande / Absence d'un droit de rétractation 2

3. Prix / Paiement..... 3

4. Annulation d'une commande 5

5. Modifications 7

6. Cession. 8

7. Formalités administratives et sanitaires..... 9

8. Livraison / remise des documents de voyages..... 10

9. Transport aérien 10

10. Durée du voyage..... 11

11. Descriptif du séjour..... 11

12. Réclamations..... 13

13. Assurances 13

14. Responsabilité 13

15. Modifications des Conditions particulières de vente de séjours touristiques..... 13

16. Reproduction des articles R.211-5 à R.211-13 du code du Tourisme. 14

17. Informations Légales 16

Acceptation des conditions particulières de vente de Forfaits touristiques

Les Conditions particulières s'appliquent à toutes les commandes de Forfaits touristiques effectuées par un Acheteur. Une commande est une réservation soumise par l'Acheteur et dont la disponibilité est confirmée par Adaptours.

Le devis est valide 7 jours, disponibilité et tarif non assurés après cette date.

1.3. L'Acheteur peut commander un Forfait touristique sur le Site ou par l'intermédiaire du service téléphonique. La commande de Forfait touristique sur le Site ou par téléphone est réservée aux Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance et accepté, sans réserve, l'intégralité des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Site et des Conditions particulières de ventes de séjours touristiques préalablement à la procédure de réservation et d'achat. L'acceptation intégrale des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation et des Conditions particulières de ventes de séjours est matérialisée par la signature du bulletin d'inscription et de la communication de ses coordonnées personnelles et/ou bancaires. De convention expresse, cette signature a valeur de signature manuscrite entre les parties. Sans la signature de l'Utilisateur, la commande ne pourra pas être finalisée. Pour les ventes par téléphone, en validant sa demande de réservation auprès des agents, l'Acheteur accepte expressément les conditions générales et particulières de vente présentes sur le Site.

1.4. A cet égard, il est de la responsabilité de l'Acheteur de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors sa réservation sont correctes et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation. Dans l'hypothèse où l'Acheteur ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter Adaptours.

1.5. En aucun cas la responsabilité d'Adaptours ne pourra être retenue si l'Acheteur ne reçoit pas de confirmation de la commande en raison d'une erreur de son fait dans la saisie de ses coordonnées.

1.6. L'Acheteur reconnait être responsable financièrement de l'utilisation du Site tant en son nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de sa part. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations fournies par lui-même ou tout autre tiers utilisant ses données sur ce Site.

Commande / Absence d'un droit de rétractation

2.1. Commande : Pour réserver, l'Acheteur doit accepter le devis envoyé par Adaptours ainsi que les options inhérentes aux voyage (dates de départs, destinations, nombre de personnes), remplir un bulletin d'inscription et procéder au versement de l'acompte (cheque, virement ou carte bancaire par téléphone). Une confirmation de commande et une facture sont envoyées par courrier électronique ou postal à l'Acheteur après la commande.

Si des forfaits touristiques qui demandent un traitement manuel avec confirmation par le producteur du Forfait sont proposés, cette condition sera expressément annoncée par le vendeur et la commande ne sera confirmée définitivement qu'une fois les disponibilités et prix confirmés et le paiement effectif validé. Attention toute demande de réservation d'un Forfait touristique nécessitant un traitement manuel n'est pas assujettie au droit de rétractation. Toute confirmation de dossier d'Adaptours sera définitive après confirmation de l'assistance aéroport et du transport du fauteuil roulant par la compagnie aérienne s'il y a lieu.

2.2. Droit de rétractation

Adaptours rappelle à l'Acheteur que selon l'article L. 121-20-4 - 2° du Code de la consommation, le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournis à une date ou selon une périodicité déterminée. En conséquence, les forfaits touristiques commandés sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification des présentes conditions particulières de vente.

3. Prix / Paiement

3.1. Tous les prix affichés sur le site internet sont indiqués en euros, TVA comprise. Ces tarifs sont une estimation pour une personne en base chambre double or période scolaire, ils ne sont en aucun cas contractuels. Les factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. Pour les Forfaits touristiques les prix comprennent les taxes d'aéroport nationales et internationales et la taxe de solidarité.

Pour les prestations comprenant un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes ou tout autre transporteur, la première et/ou la dernière nuit se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun remboursement ni indemnité ne pourrait avoir lieu.

3.1.2. Seules les prestations mentionnées expressément dans le devis sont comprises dans le prix. En l'absence de mention contraire dans la description de l'offre, les prix ne comprennent notamment pas :

- les frais de livraison des titres de transport ou carnet de voyage (ceux-ci varient selon le mode de livraison choisi) ;

- les assurances facultatives ;

- les taxes d'entrée et de sortie de territoire et les taxes locales supplémentaires, demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;

- les excédents de bagage ;

- les frais de parkings à l'aéroport ;

- les frais de visas et les frais d'accomplissements des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc...

- les taxes de séjour pour la France ;

- le supplément chambre individuelle ;

- les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour, et ceux consommés lors des escales ;

- les boissons dont celles prises au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque l'hôtelier ne dispose pas d'eau potable) ;

- les quote-part bébés à régler sur place directement auprès de l'hôtelier ;

- les communications téléphoniques ;

- les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites ;

- les activités payantes ;

- les dépenses d'ordre personnel ;

- les pourboires obligatoires dans certains pays ;

- les pourboires d'usage au guide ou et au chauffeur dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière.

3.1.3. Le prix des Forfaits touristiques varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Les prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte dès lors que la demande de réservation est effective.

3.2 Frais de réservation

Adaptours facturera pour chaque commande des Frais de dossier allant jusqu'à 50 euros par personne dans le cadre de réservation d'hébergement seul ou de vol sec.

Ces frais sont cumulatifs et ne sont pas remboursables en cas d'annulation par l'Acheteur de la commande et ce quel qu'en soit le motif.

3.3 Révision du prix

Conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, le prix du Forfait touristique peut être modifié jusqu'à 30 jours avant la date de départ pour tenir compte des variations à la hausse ou la baisse affectant :

- Le coût du transport lié notamment au coût du carburant, les redevances et taxes afférentes à la prestation touristique telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports dont les montants varient selon les destinations et sont susceptibles de modifications par les autorités locales, les taux de change des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à Adaptours en monnaie étrangère.
- La variation à la hausse du montant de ces données sera intégralement répercutée dans le prix de la prestation, y compris pour les Acheteurs ayant déjà réglé la prestation, si cette variation a lieu jusqu'à 30 jours avant la date de départ. Dans ce cas, Adaptours informera l'Acheteur de la modification du prix du voyage.
- En cas de hausse significative du prix, estimée par Adaptours à plus de 10% du prix total du voyage, l'Acheteur pourra alors annuler purement et simplement, et sans frais, sa commande, à condition qu'il notifie son annulation par écrit (courrier postal simple ou courrier électronique) à Adaptours dans les meilleurs délais et ce au moins 30 jours avant le jour de départ. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 4.1 seront facturés à l'acheteur.

3.4 Modes de paiement

Nous acceptons les paiements par chèque envoyé à Adaptours, par virement, par carte bancaire et en chèque ANCV (des frais seront retenus pour le paiement en ANCV)

3.5 Modalités de Paiement

Pour toute commande à moins de 30 jours du départ : La totalité du montant du séjour sera exigée lors de la réservation.

A plus de 30 jours du départ : Un acompte égal à 50% du montant total du voyage sera exigé (montant qui peut être réévalué si le montant des billets d'avion est supérieur à ces 50%) lors de la réservation.

Le solde est payable au plus tard 31 jours avant le départ.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité. Dans le cas d'un dossier non soldé dans les délais, Adaptours est en droit de régulariser le paiement.

Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu. A défaut de parfait paiement, l'organisateur est en droit de considérer que l'Acheteur a annulé sa réservation.

Attention : afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, Adaptours se réserve le droit d'effectuer des vérifications au hasard et de demander à l'acheteur de faxer ou poster la preuve de son adresse, une copie recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle des passagers.

3.7 Cas particuliers. Opérations spéciales.

Dans le cadre d'opérations spéciales, Adaptours pourra facturer 100% du montant total du voyage à la facturation. Cette spécificité sera indiquée sur la fiche descriptive du produit. Il s'agit de séjours identifiés ainsi que tous les séjours ayant une date en promotion. Dans le cas où l'acheteur n'aurait validé qu'un acompte et ce en connaissance de cause, Adaptours serait alors en droit de régulariser le paiement de tout dossier non soldé.

Annulation d'une commande

4.1 Annulation à l'initiative de l'acheteur

Les demandes d'annulation de commande à l'initiative de l'Acheteur ne pourront être acceptées par téléphone, mais doivent impérativement être adressées à Adaptours par e-mail à l'adresse : adaptours@yahoo.fr et par lettre recommandée avec accusé de réception. Sauf mentions particulières sur la fiche descriptive du voyage réservé, des frais de traitement et d'annulation sont perçus par Adaptours. La date de réception de l'e-mail ou du courrier sert de base pour la perception des frais suivants (nous vous conseillons donc pour la rapidité de prise en compte de votre annulation, l'envoi d'un e-mail avec pour objet « demande d'annulation du dossier… ») :

4.1.1. Frais de traitement

Pour toute annulation de commande effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 50 euros par dossier sont perçus en supplément des frais d'annulation ou frais d'annulation spécifiques.

4.1.2. Frais d'annulation (sauf conditions spécifiques) :

Dates d'annulation (en jours ouvrables) Frais d'annulation :

A + de 60 jours du départ 100 euros par personne hors assurances

De 60 à 30 jours du départ 50% du montant du voyage hors assurances

A moins de 30 jours du départ 100% du montant du voyage hors assurances

4.1.3. Frais d'annulation spécifiques :

Dans la plupart des cas, il convient d'ajouter au frais d'annulation le montant des billets d'avion non remboursables, et dans certains cas, il convient d'ajouter les frais d'annulation des hébergements lorsqu'ils sont non remboursables.

4.1.4 Frais non remboursables

Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de passage en douane, ainsi que les frais d'assurance et les frais de réservation définis à l'article 3.2, ne peuvent en aucun cas être remboursés.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute autre prestation non consommée du fait du client pour quelle que cause que ce soit, notamment en cas de non présentation ou de présentation hors délai sur le lieu de rendez-vous ne donne lieu à aucun remboursement.

4.1.5 Contrat d'assurance

Adaptours informe l'Acheteur de l'existence d'un contrat d'assurances, couvrant les conséquences de l'annulation, précision faite des éléments suivants :

Les assurances ne sont jamais remboursables dans le cadre d'une commande. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage, conformément aux dispositions de l'article L. 112-2-1 du Code des assurances. En droit des assurances, le droit de rétractation (appelé droit de renonciation) est régi par des dispositions spécifiques qui ne sont pas celles du Code de la consommation.

En conséquence, le droit de rétractation du Code de la consommation n'est pas applicable à la fourniture à distance d'opérations d'assurance et le droit de renonciation spécifique aux polices d'assurances conclues à distance n'est pas applicable aux polices d'assurance de voyages. En cas d'annulation avant le départ, vous devrez impérativement informer Adaptours et faire immédiatement votre déclaration d'annulation à l'assureur Assurever – Mutuaide assistance - Groupama.

Annulation du fait d'Adaptours

4.2.1. Si Adaptours est contraint d'annuler le séjour, l'Acheteur en est immédiatement averti par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception. L'ensemble des sommes versées par l'Acheteur lui sont immédiatement restituées.

4.2.2 Lorsque l'Acheteur réserve un circuit, une croisière ou un séjour dont la réalisation est subordonnée à un nombre minimum de participants, la réservation est conclue sous la condition suspensive que le nombre minimal de participants soit atteint. En cas d'annulation pour insuffisance de participants, au plus tard 21 jours avant la date du départ, l'Acheteur est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance du nombre de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé à l'Acheteur. Si cette hausse de prix est significative l'Acheteur, pourra alors soit accepter la hausse du prix, soit résilier le contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement des sommes versées. Adaptours ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable et ne sera redevable d'aucun dédommagement.

4.2.3 Adaptours se réserve le droit d'annuler sans frais votre réservation à tout moment avant la date du séjour si le montant que vous avez payé est inexact. De plus Adaptours ne pourra en aucun cas être tenu responsable et procéder à un quelconque dédommagement afférent aux frais annexes (transport, location...) qui auraient été engendrés par l'achat d'un séjour dont le montant serait manifestement dérisoire pour la prestation considérée.

4.2.4 Dans le cadre de sa politique antifraude, Adaptours se réserve le droit d'annuler sans préavis toute réservation dont le téléphone ou l'adresse postale sont invalides ou suspectes.

Modifications

Modification à l'initiative de l'acheteur

5.1.1. Frais de traitement

Pour toute modification de commande effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 50 euros par dossier sont perçus en supplément des frais de modification.

5.1.2. Modification avant le départ

Sont considérées comme des annulations les demandes écrites de l'Acheteur avant le départ aboutissant à une modification de la destination et/ou de la ville de départ et/ou de l'hôtel et/ou de la date de départ/arrivée.
Dans ces cas s'appliquent les conditions d'annulation.

5.1.3. Toute autre modification de la commande avant le départ à la demande de l'Acheteur entraînera les frais suivants :

Dates de modification (en jours ouvrables) Frais de modification

A + de 60 jours du départ 50 euros par personne hors assurances

De 60 à 30 jours du départ 100 euros par personne hors assurances

A moins de 30 jours du départ 150 euros par personne hors assurances

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport aérien, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller/retour.

Modification du fait d'Adaptours

5.2.1. La modification d'un élément essentiel du contrat de voyage par Adaptours avant le départ est Régie par l'article R 211-11 du Code du Tourisme ci-après reproduit. Adaptours informe l'Acheteur de la modification du contrat par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception, et l'Acheteur peut :

- 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 Adaptours; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties (il peut s'agir d'un email récapitulant les modifications, à renvoyer par le client avec la mention BON POUR ACCORD) ; 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.

6- Cession

6.1. Frais de traitement

Pour toute cession de commande effectuée à plus de 7 jours du départ, des frais de traitement d'un montant forfaitaire de 50 euros par dossier sont perçus en supplément des frais de cession.

6.2. L'Acheteur pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer l'organisateur par courrier recommandé avec demande d'avis de réception, au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

6.3. La cession du contrat entraîne les frais suivants à acquitter par l'Acheteur :

Dates de modification (en jours ouvrables) Frais de modification

A + de 60 jours du départ 150 euros par personne hors assurances

De 60 à 30 jours du départ 200 euros par personne hors assurances

A moins de 30 jours du départ 250 euros par personne hors assurances

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire.

Attention : dans le cas de prestations incluant un transport aérien ou location d'un véhicule, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller/retour ou de la location du véhicule.

Attention : Sur certaines compagnies aériennes ou loueur de véhicules le contrat produit effet dès la réservation du Forfait touristique. Dans ce cas, le contrat ne sera pas cessible.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

7- Formalités administratives et sanitaires

Adaptours attire l'attention de l'Acheteur sur le fait que le bénéfice des prestations commandées sur le Site est généralement subordonné aux respects de formalités administratives et sanitaires préalables.

Pour les ressortissants français et étrangers, Adaptours recommande à l'Acheteur de vérifier auprès des consulats, ambassades ou des offices de tourisme des pays visités ou traversés que ces informations sont bien applicables à la situation de l'Acheteur.

Adaptours recommande également à l'Acheteur de consulter toutes les informations sur les pays de destination ou de transit sur les sites internet www.diplomatie.gouv.fr .

Tous les frais relatifs à ces démarches sont à votre charge. Aucun remboursement du prix du voyage ne sera effectué par Adaptours si vous vous trouvez pénalisé ou dans l'impossibilité de prendre le départ d'un trajet en raison du non-respect de ces formalités.

Adaptours ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable en cas de refus d'embarquement ou d'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane. L'utilisateur supportera seul toute sanction et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter. Adaptours ne pourra être tenu de rembourser les billets ou quelque frais que ce soit.

8- Livraison / remise des documents de voyages

Les documents de voyages sont, sauf exception, adressés à l'acheteur par courrier électronique. Dans le cas où différents modes de remises des documents de voyage sont envisageables, l'Acheteur sera informé des différentes options de livraison au moment de la confirmation de sa commande.

Les documents de voyages (bons d'échanges, contremarques) envoyés par Adaptours à l'Acheteur doivent être imprimés et conservés. Ces documents serviront de justificatifs de commande tout au long du séjour pour l'application des différentes prestations de son forfait. Généralement, Adaptours envoie à l'Acheteur un bon d'échange à remettre au comptoir de l'organisateur du voyage à l'aéroport de départ le premier jour du voyage.

9- Transport aérien

9.1. Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions générales des compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, les changements d'aéroport et les annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Nous ne pouvons en être tenus responsables et nous ne prenons pas en charge les éventuels coûts supplémentaires.

9.2. Non présentation au départ

Le défaut de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne en principe l'annulation du vol retour. Par conséquent, si l'Acheteur souhaite maintenir son vol retour, il lui appartient de contacter Adaptours le jour du départ. Toutefois, la décision de conserver le vol retour reste à la discrétion de la compagnie aérienne.

9.3. Pré et post acheminement

En aucun cas la responsabilité d'Adaptours ne peut être engagée en cas de problèmes lors des pré et post-acheminements organisés par l'Acheteur.

9.4. Retour

Dans les 72 heures avant la date de retour prévu, l'Acheteur est tenu de confirmer son vol retour auprès de la compagnie aérienne, cette formalité est toutefois parfois accomplie par Adaptours dans le cadre de Forfait touristique. A défaut d'effectuer cette formalité, la place de l'Acheteur n'est pas assurée par la compagnie aérienne qui peut la réattribuer. Cette formalité permet également de vérifier que le vol retour n'a pas subi de modification (heure, aéroports…). Adaptours ne peut en aucun cas être responsable de la négligence de l'Acheteur.

9.5. Perte ou vol de billets d'avion

En cas de perte ou de vol des billets d'avion, l'Acheteur devra le déclarer à la police et à la compagnie aérienne. L'Acheteur devra alors acheter à ses propres frais un autre billet. Les conséquences de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge de l'Acheteur. Toutefois, l'Acheteur pourra formuler une demande de remboursement auprès de la compagnie aérienne sans que cette dernière ne soit tenue par cette demande. La demande de remboursement devra être accompagnée de tous les documents originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

9.6. Bagages

Les transporteurs aériens définissent leur propre politique en matière de poids des bagages. En principe, le maximum admis est de 15kg sur les vols spéciaux, et de 20kg sur les vols réguliers. Les excédents de poids des bagages, s'ils sont admis, engendrent des frais à la charge de l'Acheteur qui devra les acquitter auprès du transport aérien à l'aéroport. Les conventions internationales définissent les indemnités dues par les transporteurs aériens à l'Acheteur en cas de perte et endommagement de ses bagages. L'Acheteur doit faire constater par le transporteur aérien les détérioration, acheminement tardif, vol, ou perte de ses bagages ou effets personnels avant sa sortie de l'aéroport, puis lui adresser une déclaration en y joignant les originaux des titres de transport, coupons d'enregistrement du bagage, Adaptours conseille à l'Acheteur de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de ses objets.

9.7. Bébés et enfants

Les enfants de moins de 2 ans voyagent sans place attribuée et le tarif de leur billet correspond généralement à 10% du tarif officiel adulte.

Les enfants de 2 à 11 ans révolus peuvent bénéficier de réductions sur certains vols (très rare).

9.8. Animaux

Chaque compagnie aérienne applique sa propre politique de transport d'animaux.

9.9 Femmes enceintes

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

9.10 Assistance aéroport

L'assistance aéroport est faite par le personnel au sol de l'aéroport de départ et d'arrivée. En aucun cas la responsabilité d'Adaptours ne peut être engagée en cas de problèmes durant l'assistance aéroport.

9.11 Transport des fauteuils roulants

Tous les fauteuils roulants (manuels ou électriques) voyagent en soute. Il est de la responsabilité de l'acheteur de protéger ou de démonter les parties sensibles (repose pieds, joystick, appuis tête…) En aucun cas la responsabilité d'Adaptours ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport.

9.12 Emplacement dans l'avion pour les PMR

L'emplacement d'une personne PMR dans l'appareil est à la discrétion du personnel de cabine et du commandant de bord, chaque compagnie et équipage ayant ses propres règles. En aucun cas la responsabilité d'Adaptours ne peut être engagée en cas de problèmes durant le transport.

10. Durée du voyage

Les prix d'Adaptours sont forfaitaires et tiennent compte du temps du voyage dans la durée globale du séjour. Il convient de considérer que le premier et le dernier jour du voyage de l'Acheteur seront consacrés au transport international.

En effet, en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, des conditions climatiques ou de tout cas fortuit (notamment en période de trafic intense où les rotations plus fréquentes des appareils et les impératifs de sécurité peuvent entraîner certains retards) des départs en fin de journée à l'aller et en début de journée au retour sont possibles.

Certaines escales, changements d'appareil ou d'aéroport d'arrivée ou de départ non prévus sur les plans de vols initiaux peuvent être décidés sans préavis et ne peuvent constituer un motif d'annulation ou de dédommagement de quelque nature que ce soit.

11. Descriptif du séjour

Le descriptif complet du séjour est fourni préalablement à la validation de la commande.

11.1 Itinéraire

Pour les programmes qui combinent diverses prestations, l'organisateur du voyage se réserve le droit d'intervenir dans l'ordre chronologique du programme choisi sans pour cela en altérer le contenu.

11.2 Hébergement

- Classification :

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Adaptours s'efforce d'informer l'Acheteur le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations qu'Adaptours porte sur les descriptifs découlent notamment de sa connaissance des établissements.

Dans tous les hôtels, les prestations hors forfait sont à payer sur place (repas pris dans la chambre, repas à la carte, room-service, etc.).

11.3 Repas

La pension complète signifie : logement, petit déjeuner, déjeuner et dîner. La demi-pension signifie: logement, petit déjeuner et dîner. All inclusive signifie : les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcools locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.

Dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Dans certains pays, les prestataires n'ont pas toujours d'eau potable, l'achat de bouteilles d'eau potable est alors à la charge de l'acheteur.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

Sur place, le règlement de l'hôtel doit être respecté, notamment les horaires d'ouverture du ou des restaurant(s) ou bar(s), les lieux indiqués pour consommer les repas, ou les consommations.

11.4 Activités proposées lors du séjour

Les sports et structures d'animations varient d'un établissement à l'autre, consultez les pages de notre site Internet qui vous indiquent les activités proposées dans chacun d'entre eux.

Les horaires d'ouverture des bars, restaurants, discothèques, etc. peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

La pratique de certaines activités (notamment les sports nautiques) est laissée à l'appréciation de la direction de l'établissement en fonction des conditions climatiques et des impératifs de sécurité. En avant ou arrière-saison, certaines activités peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant,

piscine…) peut être fermée et certains travaux d'aménagement en cours. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement.

Important : les piscines ne sont pas surveillées.

Nous décrivons la plage comme nous l'avons trouvée lors de notre dernière inspection, mais il se peut que les intempéries l'aient quelque peu modifiée. La plupart des plages - même les plages dites "privées" - sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

A noter que, dans une animation internationale, le français n'est pas obligatoirement incorporé.

Achat d'objets artisanaux lors des circuits et excursions : Adaptours décline toute responsabilité en la matière, les conseils des guides étant donnés à titre gratuit et indicatif.

Les excursions proposées en option sont parfois soumises à un nombre minimum de participants.

Adaptours peut prolonger le séjour de l'Acheteur, sous réserve de disponibilité hôtelière et aérienne (extension calculée sur la base du tarif des produits indiqués sur le site).

11.5 Matériel médical

Pour toute commande de matériel médical avant le départ (fauteuil de douche, lève personne, lit médicalisé…), celui-ci sera généralement livré et installé dans la chambre avant l'arrivée des clients.

S'il y a des problèmes avec le matériel, il convient au client d'en informer Adaptours au plus tôt afin de faire le nécessaire pour y remédier.

11.6 Soins auxiliaire de vie – Soins infirmiers

Adaptours fait appel a un personnel qualifié sur chaque destination en fonction de la législation du pays. Ce personnel est dans la mesure du possible francophone mais ça n'est pas toujours le cas.

Réclamations

Pendant le voyage :

Nous recommandons aux clients de signaler et de faire constater sur place par écrit, auprès du représentant local (hôtelier ou représentant local) toute défaillance dans l'exécution du contrat.

Après le voyage :

Toute réclamation doit être adressée à Adaptours par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours suivants la fin du voyage faisant l'objet de la réclamation à l'adresse suivante :

SARL SN ADAPTOURS

10B RUE DE LA GARE

85220 COËX

Aussi et afin de traiter au mieux votre réclamation, nous vous demandons de bien vouloir joindre à votre demande tous les justificatifs originaux (billets d'avions et reçus passagers, factures, notes de frais, autres) et de conserver copie de ces justificatifs.

Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les voyages proposés par Adaptours.

L'Acheteur a la possibilité de souscrire un contrat d'assurance au moment de sa commande. Adaptours propose un contrat souscrit auprès de la compagnie Assurever-Mutuaide Assistance-Groupama : Garantie Annulation + Assistance

Responsabilité

En matière de forfaits touristiques, la responsabilité d'Adaptours est définie par l'article L.211-17 du code du tourisme. A ce titre, Adaptours ne peut en aucun cas voire sa responsabilité engagée en cas d'inexécution imputable à l'Acheteur, au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations ou à un cas de force majeure.

Modifications des Conditions particulières de vente de séjours touristiques

Adaptours se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les présentes Conditions particulières de vente de séjours touristiques, à tout moment, sans préavis. La version en vigueur des Conditions particulières de vente de séjours touristiques est affichée sur le Site www.adaptours.fr.