



Les couleurs du voyage

## Conditions générales et particulières de ventes

## Voyages organisés et individuels



[www.notcar.fr](http://www.notcar.fr)

## Table des matières

1. APPLICATIONS ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS
2. PRIX
3. LES VOYAGES PROMOTIONNELS
4. GARANTI DES DEPARTS « INDIVIDUELS »
5. HORAIRES ET ITINERAIRES
6. REPAS
7. CHAMBRES
8. ACCOMPAGNATEURS ET GUIDES OFFICIELS
9. MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT
10. RESERVATIONS EN LIGNE
11. MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DU CLIENT
12. MODIFICATION DU FAIT DU TRANSPORTEUR
13. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS DE REALISATION
14. CESSION DE CONTRAT
15. SOUS-TRAITANCE
16. ASSURANCES
17. BAGAGES
18. CLASSIFICATION DES AUTOCARS
19. SIEGE GUIDE
20. UTILISATION DES CASSETTES VIDEO DANS LES AUTOCARS
21. SECURITE A BORD
22. REGLES DE BONNE CONDUITE
23. DEGRADATIONS
24. FORMALITES DE POLICE ET DOUANIERES, VISAS ET APTITUDE AU VOYAGE
25. CHANGES ET DEVISES
26. PERMANENCE
27. RECLAMATIONS
28. REPRODUCTION DES ARTICLES R.211-5 à R.211-13 DU CODE DU TOURISME
29. LES CHÈQUES CADEAUX
30. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

## 1. APPLICATIONS ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS

- Le transporteur n'est lié par aucune autre condition de vente que celles ci-dessous mentionnées sauf accord express, écrit et signé par l'un de ses représentants dûment habilités.
- Le fait de passer commande de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions. Toute condition contraire posée par l'acheteur sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable au transporteur quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance.
- Le transporteur s'engage à informer expressément ses clients des présentes clauses et de toutes modifications qui leurs sont opposables
- Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les obligations respectives du transporteur, du client et des voyageurs.

On entend par :

- a) « transporteur » toute personne qui, à titre professionnel, s'engage, en vertu du présent contrat à transporter une ou plusieurs personnes et, le cas échéant, leurs bagages,
- b) « client » toute personne physique ou morale qui conclut le contrat de transport avec le transporteur;
- c) « voyageur » toute personne physique qui est transportée à titre onéreux ou gratuit par le transporteur, à la demande du client.

Les conditions générales s'appliquent de plein droit sous réserve des dispositions prévues aux conditions particulières et communes.

## 2. PRIX

Nos prix s'entendent en euros et sont calculés en fonction des conditions économiques et des prestataires à la date d'édition de nos documents commerciaux. Ils sont variables en fonction de la saison, de la gamme et de la capacité du véhicule ou d'une base minimum de participants pour les voyages organisés. Les prix sont fermes et définitifs.

En cas de modifications des conditions économiques et sociales (gasoil, convention collective, taxes, prestataires,...) entraînant ensemble ou séparément une hausse de plus de 3% du prix, un nouveau prix peut être présenté au client. Le client peut accepter le nouveau prix ou annuler le voyage prévu, sans autre frais d'annulation que le montant exact des frais d'annulation subis par l'agence, et sans indemnité de part ou d'autre.

La description de nos offres indique la liste des prestations comprises dans le prix et peuvent varier d'une offre à l'autre selon le voyage ou une demande spécifique du client.

## 3. LES VOYAGES PROMOTIONNELS

Les voyages promotionnels sont des voyages invendus proposés à des prix « dégriffés » 7 jours avant le départ d'un voyage « individuel ».

Ils comportent strictement les mêmes prestations que le voyage à plein tarif et ne présentent aucun caractère « réducteur » de la qualité du voyage.

Les voyages promotionnels restent exceptionnels et non systématiques puisque la plupart de nos voyages sont souvent complets et donc « non dégriffés » même 7 jours avant.

## 4. GARANTI DES DEPARTS DE VOYAGES « INDIVIDUELS »

- Pour tous nos voyages organisés « individuels », c'est à dire « pour les groupes que nous constituons », les départs sont assurés avec un minimum de 25 personnes inscrites. Un voyage qui ne réunirait pas ce nombre de participants pourrait être annulé. Les décisions éventuelles d'annulation sont prises au plus tard 15 jours avant le départ.

- En cas d'annulation d'un départ du fait du transporteur, le client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées par lui, sans indemnité de part et d'autre. Nous invitons nos clients à s'inscrire le plus tôt possible afin de diminuer les risques d'annulation.



## 5. HORAIRES ET ITINERAIRES

- Les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport. Mais des aléas peuvent se produire.
- La définition d'une marge de sécurité permettra d'absorber ces aléas, sachant que si elle est dépassée, cela risque de bouleverser l'organisation du voyage qui doit toujours garantir le respect de la réglementation des temps de conduite et de repos du conducteur.
- Le choix de l'itinéraire, sauf exigence particulière du donneur d'ordre explicitement indiquée, doit être laissé au transporteur, à charge pour lui d'en informer le donneur d'ordre avant le début de la prestation.

## 6. REPAS

Le choix des menus lors des repas de groupes doit être unique pour l'ensemble des participants du voyage. Selon les restaurants, le vin peut-être servi en bouteille ou en carafe et le service de carafes d'eau gratuites n'est pas garanti.

## 7. CHAMBRE

Lors de la réservation, il sera tenu compte des demandes que le client souhaite obtenir. Not'Car tourisme fera le maximum pour obtenir la définition exacte des chambres demandées sans pouvoir garantir la stricte réalisation des souhaits exprimés.

## 8. ACCOMPAGNATEUR(RICE)S ET GUIDES OFFICIELS

- Nous entendons par « Accompagnateur», la présence d'un personnel interne à l'entreprise n'ayant pas de qualification de guide officiel et dont les missions sont les suivantes : Commentaires sur les trajets, relation avec les prestataires et le conducteur, animation, service à bord, assistance, mise en œuvre pour la réussite du voyage...
- Les guides officiels sont quant à eux des prestataires externes reconnus répondant parfaitement à une demande spécifique du client qui souhaite avoir des commentaires précis sur les destinations visitées.

## 9. MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

Les réservations impliquent l'adhésion sans réserve à l'ensemble de nos conditions particulières.

Les réservations peuvent s'effectuer :

- A distance (téléphone / fax / mail / courrier)
- En ligne sur [www.notcar.fr](http://www.notcar.fr) (pour les voyages individuels) (voir alinéa « Nos offres en ligne »)
- Au comptoir de l'agence

Quelque soit le mode de réservation, un contrat en double exemplaire est établi, précisant toutes les modalités du voyage. Pour être officiellement confirmée, toute réservation doit être signée et accompagnée d'un règlement (acompte ou solde) au moment de la réservation ou au plus tard dans les huit jours qui suivent une commande à distance.

Quand cela est possible, un système d'option vous est également proposé, vous permettant sans engagement de votre part, de bloquer un véhicule pendant une durée déterminée en attendant votre décision finale.

Frais de réservation

Pour toutes réservations hors ligne NOT'CAR TOURISME facturera des frais de dossier d'une somme forfaitaire de ? euros par personne. Ces frais ne sont pas remboursables en cas d'annulation par l'acheteur de la commande et ce quel qu'en soit le motif.

Conditions de paiement voyages « INDIVIDUELS » :

	Voyage	Voyage
--	--------	--------

	supérieur à 150 € p/p	inférieur à 150 € p/p
Inscription à plus de 35 jours du départ	25 % à la réservation le solde 35j avant le départ	100 % à la réservation
Inscription à moins de 35 jours du départ	100 % à la réservation	

Les inscriptions à distance sans règlement (acompte ou solde) sont considérées comme des « pré réservations » et s'annulent automatiquement à défaut d'un versement dans les 8 jours qui suivent la date d'inscription. En cas de voyages complets au moment d'une inscription, et en attendant un désistement ou encore le remplissage minimum garantissant le départ d'un deuxième véhicule, les inscriptions sont placées en « liste d'attente » et traitées selon les mêmes conditions précédemment décrites. Le règlement n'est encaissé qu'en cas de confirmation du voyage et remboursé dans le cas contraire.

Seules les prestations figurant sur le bulletin d'inscription sont contractuelles. Les souhaits particuliers (placement dans le car, chambre avec vue,...) doivent être signalés au moment de la réservation et seront pris en compte dans la mesure du possible mais ne seront jamais garantis. La non-satisfaction de ces demandes particulières ne saurait en aucun cas constituer un motif d'annulation ou prétexte à une quelconque demande de dédommagement.

Conditions de paiement voyages « GROUPES » :

	Voyages sans hébergement	Voyages avec hébergement
Inscription à plus de 35 jours du départ	30 % à la réservation le solde 35j avant le départ	Variable selon les conditions de l'hôtelier
	Inscription à moins de 35 jours du départ 100 % à la réservation	

- Liste nominative : La liste précise des personnes voyageant et leur répartition par chambre doit être fournie à l'agence au plus tard 35 jours avant le départ (Sauf conditions particulières au contrat).

Tout retard dans l'établissement ou l'envoi de cette liste peut entraîner le retrait, par les prestataires locaux, des réservations de chambres ou de prestation. Dans ce cas, les conséquences en résultant au préjudice des participants ou du client seraient assumées par le client.

- Les règlements peuvent s'effectuer par chèque bancaire, virement, chèque vacance, en espèce ou encore par mandat administratif pour les collectivités.

- En cas d'accord exceptionnel de paiement différé, nos factures sont exigibles au comptant à réception et sans escompte. Le non-respect de l'échéance fixée ou le report d'échéance rendra les sommes restant dues, sans mise en demeure préalable, porteuses d'intérêts au taux d'intérêt légal majoré de 50%. En cas de paiement échelonné, le non paiement de l'une des échéances rendra, sans mise en demeure préalable, le solde immédiatement exigible. Tout paiement partiel s'imputera en premier lieu sur les intérêts dus. En cas de poursuite judiciaire, il sera exigé à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes dues sans préjudice de tous dommages intérêts.

## 10. NOS OFFRES EN LIGNE

### - Durée des offres en ligne

Les offres de vente de voyages proposées sur le site [www.notcar.fr](http://www.notcar.fr), régies par les présentes conditions de vente, sont normalement valables jusqu'à épuisement des places disponibles, **et peuvent varier en temps réel**. Les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives et ne sont pas contractuelles.



#### - Modalité de réservation et paiement en ligne

Pour le règlement en ligne, le client doit clairement s'identifier en répondant aux mentions obligatoires. L'acceptation de la commande se fait en ligne, lorsque le Client clique sur le bouton " Valider " après le processus de commande.

La commande n'est toutefois définitivement confirmée et n'engage NOT'CAR TOURISME qu'à réception par le Client d'un e-mail de confirmation que lui adresse NOT'CAR TOURISME.

NOT'CAR TOURISME invite, en conséquence, le Client à consulter sa messagerie électronique. Aucun envoi autre que par mail ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

#### - Droit de rétractation pour les ventes en ligne

Lors d'un achat en ligne, NOT'CAR TOURISME vous rappelle 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.

#### - Engagement de sécurité

NOT'CAR TOURISME utilise une technologie sécurisée afin de sauvegarder les données personnelles et les opérations financières. Toutes les informations personnelles que vous pouvez donner sur le site [www.notcar.fr](http://www.notcar.fr) sont strictement confidentielles. Lorsque vous réglez vos achats par carte de paiement, vos données sont cryptées lors de la transaction, garantissant leur totale sécurité. Nous utilisons le protocole SSL (Secure Socket Layer), système de cryptage pour la sécurisation des paiements en ligne.

### 11. MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

Toutes modifications devront pour être prises en compte nous être confirmées par télécopie, messagerie électronique ou courrier au moins 8 jours avant le départ. Si toutefois ces modifications entraînaient un surcoût, le transporteur appliquera ce supplément sur les mêmes bases que le calcul initial.

#### En cas d'annulation du fait du client et sauf mentions contraires sur le contrat, les frais d'annulation suivants seront retenus :

Pour les voyages organisés « individuels »

De un ou deux jours :

- Entre 30 et 16 jours avant le départ, il sera retenu 30% du voyage
- Entre 15 jours et 2 jours avant le départ, il sera retenu 75% du voyage
- Moins de 2 jours avant le départ, il sera retenu 100% du voyage

De plus de deux jours :

- Plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu 40€ par pers.
- Entre 30 jours et 21 jours avant le départ, il sera retenu 25% du voyage
- Entre 8 jours et 2 jours avant le départ, il sera retenu 75% du voyage
- Moins de 2 jours avant le départ, il sera retenu 100% du voyage

Pour les voyages organisés « groupes »

- Entre 31 jours et 21 jours avant le départ, il sera retenu 25%
- Entre 20 jours et 8 jours avant le départ, il sera retenu 50%
- Entre 7 jours et 4 jours avant le départ, il sera retenu 75%
- Entre 3 jours jusqu'à la veille du départ, il sera retenu 90%
- Le jour du départ (ou non présentation), il sera retenu 100%

### 12. MODIFICATION DU FAIT DU TRANSPORTEUR

Les horaires et les itinéraires mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés dans l'intérêt des voyageurs sans avis préalable. Si, en cours de voyage, pour une raison quelconque, nous ou notre représentant sur place décidions de supprimer tout ou partie des engagements prévus, l'acheteur ne pourra prétendre qu'au



remboursement des sommes correspondantes versées par lui, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques.

### **13. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS DE REALISATION**

- Ne donne droit à aucune indemnité les retards sur les délais de transport dus à des difficultés imprévues de circulation.
- Le donneur d'ordre peut toujours demander une modification du contrat en cours de réalisation mais le transporteur, le cas échéant représenté par son préposé conducteur, n'est pas tenu d'accepter.
- Le cas échéant, si le transporteur accepte cette modification, celle-ci doit nécessairement pouvoir se réaliser en respectant la réglementation.
- Toute modification du trajet de la part du client ou du voyageur incombe à sa responsabilité.
- Une modification au contrat peut entraîner une modification des conditions tarifaires.
- Toute demande de modification au contrat, qu'elle soit du fait du donneur d'ordre ou du transporteur devra être confirmée par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation.
- Certains aléas peuvent se produire lors du voyage (bouchons, météo, déviations, retard d'un client,...) et peuvent entraîner des kilomètres supplémentaires ou un dépassement d'amplitude horaire imprévu. Dans ce cas, les kilomètres et heures supplémentaires, ainsi que le coût d'un changement de conducteur éventuel resteront à la charge du client.

### **14. CESSION DE CONTRAT « VOYAGE INDIVIDUEL »**

Lorsqu'un voyageur se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage il a la possibilité de céder son inscription à une autre personne dans les conditions suivantes :

1. Effectuer les formalités de la cession au plus tard 15 jours avant.
2. Communiquer le nom du remplaçant.
3. Faire parvenir un engagement écrit du remplaçant qui accepte les conditions générales de vente du contrat.
4. Nous informer des modalités financières de votre transaction.

La cession du contrat n'est effective qu'à la signature d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant.

### **15. SOUS-TRAITANCE**

Le transporteur se réserve la possibilité de sous traiter l'exécution des services. Dans ce cas, il garde vis-à-vis du client, l'entière responsabilité d'obligations découlant du contrat de transport.

### **16. ASSURANCE INCLUSE ET OPTIONNELLE**

- NOT'CAR Tourisme est couvert par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle en et hors circulation contractée auprès de CONTINENT ASSURANCES n° 521 027 473.
- La responsabilité du transporteur couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux voyageurs, depuis la montée dans l'autocar jusqu'à la descente, ces deux actions comprises, sauf les dommages causés par la faute du voyageur ou par la nature des bagages ou de leur emballage.
- En complément de cette assurance, NOT'CAR Tourisme vous propose et conseille de souscrire une assurance Assistance, Rapatriement, Annulation ou Bagages. Les garanties exactes, les formalités et démarches à accomplir en cas de sinistre sont précisées dans le formulaire disponible auprès de notre agence.
- Pour les voyages individuels CARDETOUR, une assurance annulation facultative est proposée en option, au prix de 3 euros par personne et par jour. Celle-ci doit obligatoirement être souscrite lors de la réservation et vous permet d'être remboursée du montant de votre voyage dans les cas suivants :
  - En cas d'accident corporel grave, maladie grave ou décès de vous-même, d'un membre de votre famille ou de la personne qui vous accompagne au cours de ce voyage,
  - En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou dans vos locaux professionnels,



- Si vous ou votre conjoint devez être licencié pour motif économique,
- En cas de complication nette et imprévisible de votre état de grossesse,
- En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription

Dans le cas d'une annulation avec assurance pour une des raisons ci-dessus, une franchise fixe par personne sera retenue sur chaque remboursement : 5 euros pour une excursion d'une journée, 9 euros pour un voyage de 2 jours et 25 euros pour un séjour de 3 jours et plus.

Par ailleurs, le montant de la souscription à l'assurance annulation n'est pas remboursable.

## **17. BAGAGES**

- Le transporteur est responsable des valises placées en soute. Les réclamations pour pertes et avaries de bagages placés en soute doivent être effectuées par le voyageur ou le donneur d'ordre dès la constatation du dommage et confirmées par lettre recommandée avec accusé réception, au plus tard 8 jours après la fin du voyage.
- Les bagages volumineux, précieux, fragiles ou spécifiques feront l'objet d'un contrat d'assurance « bagages ».
- Les bagages à mains (sacs, cartables, cabas, etc....) restent sous la garde des voyageurs.

## **18. CLASSIFICATION DES AUTOCARS**

- Not'Car Tourisme dispose d'un parc de véhicules de tourisme classé de 1 à 4 étoiles. C'est un choix de transparence et de qualité.
- Les éléments essentiels du confort, tels que l'espace entre les sièges, l'inclinaison des dossiers, les services à bord et les équipements techniques, ont été pris en considération pour que chaque client puisse choisir en toute liberté et bénéficier ainsi des meilleures conditions de voyage. La gamme choisit figure sur le contrat du client.

## **19. SIEGE GUIDE**

Par arrêté du 5/12/97, le siège guide est uniquement réservé au membre d'équipage (conducteur, hôtesse et guide officiel).

## **20. UTILISATION DE CASSETTES VIDEO DANS LES AUTOCARS**

L'utilisation du matériel vidéo dans les autocars qui en sont pourvu est exclusivement sous la responsabilité du conducteur. Seuls sont utilisables dans le cadre d'une projection publique, les vidéocassettes et DVD faisant l'objet d'un contrat de location dont notre société est titulaire. Le conducteur a en sa possession les vidéocassettes dûment autorisées.

## **21. SECURITE A BORD**

- Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris des montées et des descentes du véhicule. Le conducteur, préposé du transporteur, prend les mesures nécessaires et donne en cas de besoin des instructions aux passagers. Ceux-ci sont tenus de les respecter.
  - S'il s'agit d'un groupe accompagné, le transporteur, comme le conducteur, doivent connaître le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée. Réciproquement, ce responsable doit connaître les conditions particulières d'organisation du transport convenues avec le transporteur, de même que la liste des voyageurs. Le donneur d'ordre doit prendre les dispositions pour que ces informations soient communiquées aux intéressés avant le début du voyage.
  - Le conducteur fera, avant le départ, une démonstration des manœuvres d'ouverture de secours des portes et une information sur l'existence, la localisation et éventuellement le maniement des éléments de sécurité de l'autocar (fenêtres de secours, trappe d'évacuation, extincteurs(s), boîte de premier secours...)
  - Si l'autocar en est équipé, le siège basculant ou pliant, dit siège guide, ne doit être occupé que par un membre d'équipage, c'est-à-dire un professionnel (hôtesse, steward, guide...).
  - Concernant plus spécifiquement le transport d'enfants
- Le conducteur s'assurera de la présence des pictogrammes réglementaires.



Le donneur d'ordre doit donner consigne aux accompagnateurs de compter les enfants un à un à chaque montée dans le véhicule.

- Le responsable du groupe, en liaison avec le conducteur, répartit les adultes accompagnateurs dans tout le véhicule en les plaçant d'abord à proximité des portes de service ou de secours. Les places exposées de l'autocar doivent, en priorité, être occupées par des adultes. S'il s'agit d'un voyage de nuit, les accompagnateurs organisent un tour de veille.

- Le donneur d'ordre veille à ce que les accompagnateurs aient les connaissances en matière de sécurité nécessaires pour les transports d'enfants. Il leur demande de dispenser les consignes de sécurité à appliquer (danger autour de l'autocar, rester assis,...), notamment celles qui concernent le port obligatoire de la ceinture de sécurité dans les véhicules équipés, et de veiller à leur respect.

- Pour des raisons de sécurité, il est interdit de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. Il appartient au client et aux voyageurs de vérifier que leurs bagages ne contiennent pas de telles substances. Le non respect de cette disposition engage la responsabilité du client et des voyageurs. Le transporteur se réserve la possibilité de tout recours éventuel.

## 22. REGLES DE BONNE CONDUITE

- Les cahiers des charges ou règlements de service fixent les règles que doivent observer les usagers, telles les modalités d'acceptation dans les véhicules d'objets encombrants.

- Au-delà de ces obligations particulières, l'usager d'un service régulier est astreint à une sorte de code de « bonne conduite ».

- Certains comportements peuvent être sanctionnés pénalement sur le fondement du décret no 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et local, dont un certain nombre d'articles sont applicables aux transports publics routiers de personnes, réguliers et à la demande.

- Nous ne retiendrons ci-après que les comportements répréhensibles susceptibles de se produire pendant le temps de transport.

### a) Rapports avec les autres voyageurs

Il est interdit aux passagers de prendre une place déjà retenue régulièrement par un autre voyageur (D. no 730, 22 mars 1942, art. 74, § 2o), d'occuper abusivement les places et filets avec des effets, colis ou autres objets, chaque voyageur ne pouvant disposer que de l'espace situé au-dessus ou au-dessous de la place à laquelle il a droit ou encore de faire usage dans les véhicules d'appareils ou instruments sonores (art. 74 préc., § 11o).

### b) Objets dangereux et animaux

L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers ou des objets qui, par leur nature leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les autres voyageurs (D. préc. art. 77, § 1o). De même, aucun animal n'est admis dans les véhicules, (D. préc., art. 79) des exceptions pouvant néanmoins être prévues pour les animaux de petite taille convenablement enfermés.

### c) Conditions de sécurité

Les passagers ne doivent pas entraver la circulation dans les couloirs, faire obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ ou encore les ouvrir pendant la marche ou avant l'arrêt complet, et ils ne sont autorisés à monter ou descendre qu'aux arrêts prévus à cet effet et alors que le véhicule est complètement arrêté (D. préc., art. 74, § 3o et 5o).

Enfin, ils ne doivent pas se pencher en dehors du véhicule ou rester sur les marchepieds pendant la marche (art. 74 préc., § 6o).

### d) Respect du matériel

Les voyageurs doivent s'abstenir de souiller ou de détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service (D. préc., art. 74, § 10o).

### e) Boissons alcoolisées et cigarette

Conformément aux dispositions du code des débits de boissons, il est interdit de consommer des boissons alcoolisées à bord des autocars.

Conformément au décret n°92-478 du 29/05/92, il est interdit de fumer à bord des autocars.

## 23. DEGRADATIONS



Le client est responsable des dégradations autre que l'usure normale, subies par l'autocar en raison du comportement des voyageurs.

Il appartient au client de signaler au conducteur toutes anomalies dans le véhicule au moment du départ (tag, déchirure, marteaux pics manquants, etc.)

En cas de dégradation ou de vols pendant le déplacement, les deux parties (client/ transporteur) constateront les faits qui seront ensuite estimés et facturés.

Pour certains groupes sensibles, un état des lieux et une caution pourront être exigés avant le départ.

#### **24. FORMALITES DE POLICE ET DOUANIERES, APTITUDE AU VOYAGE.**

- Les voyageurs doivent être en possession de la carte nationale d'identité délivrée depuis moins de 10 ans à la date du voyage.

- Pour les voyages à l'étranger, les voyageurs doivent prendre les mesures nécessaires au bon passage des frontières. Un voyageur, qui ne serait admis dans un pays, serait invité à quitter le voyage.

En aucun cas l'agence ne pourrait être tenue pour responsable du rejet d'un voyageur à une frontière. Le prix du voyage ou des prestations non utilisées par un voyageur refusé à une frontière, ne serait remboursé ni en partie, ni en intégralité. Le transporteur n'est pas non plus responsable des conséquences et frais dus aux retards et aux incidents consécutifs au défaut de production ou aux difficultés avec la police et la douane ou toute autre organisation officielle. Not'Car Tourisme renseigne avec plaisir ses clients sur les formalités de douane et de frontière, ainsi que sur les vaccinations conseillées ou nécessaires.

- L'entreprise se réserve le droit pour lui ou son représentant de refuser le transport, de débarquer un passager, lorsque suivant une appréciation raisonnable, cette décision paraît nécessaire pour des raisons de sécurité ou lorsque le comportement mental ou physique du passager est tel qu'il crée une gêne ou présente un danger pour les autres passagers.

- Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par un passager en relation avec le transport et qui seraient la conséquence indirecte d'un état, d'un âge, d'une condition physique ou mentale comportant des risques pour lui. Il en sera ainsi notamment en cas de maladie ou d'incapacité dont le passager viendrait à être victime ou encore d'aggravation de son état ou de son décès.

#### **25. CHANGES ET DEVISES**

Les voyageurs résidant en France se rendant à l'étranger peuvent emporter à chaque voyage, sans limitation, tous moyens de paiement en euros ou en devises étrangères. La plupart des grandes villes et des grands hôtels possèdent un bureau de change. Toutefois pour votre tranquillité il est fortement conseillé de vous munir à l'avance de devises du pays visité.

#### **26. PERMANENCE**

En cas d'urgence et uniquement dans ce cas, une permanence est à votre disposition en dehors des heures de bureau 7j/7.

Composez le 03.20.37.93.93, un répondeur vous accueille et vous annonce le numéro de permanence de la semaine en cours qui pourra, soit répondre directement ou lire les messages URGENTS.

Ce service gratuit ne pourrait être mis en cause en cas de défaillance technique ou d'indisponibilité temporaire et ne garantit pas non plus une réponse immédiate.

#### **27. RECLAMATIONS**

Par le seul fait qu'il nous formule commande, l'acheteur accepte implicitement nos conditions générales nonobstant toutes clauses contraires mentionnées sur leur contrat de confirmation. Dans le cas où les services rendus n'auraient pas donné satisfaction, NOT'CAR Tourisme examinera avec la plus grande attention les réclamations qui lui seront transmises 8 jours après le voyage par lettre recommandée et seront prises en considération dans la mesure où elles auront été constatées.

#### **28. REPRODUCTION DES ARTICLES R.211-5 à R.211-13 DU CODE DU TOURISME**

Conformément à l'article R.211-14 du Code du Tourisme, les conditions générales de vente de NOT'CAR TOURISME sont complétées par les conditions générales suivantes issues des articles R.211-5 à R.211-13 du même code et reproduits ci-dessous :

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

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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.

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

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;

4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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. 211-10 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;

12° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agents de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13° 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.

#### **R. 211-7**

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 par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **R. 211-8**

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. Il 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, heures 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° Le nombre de repas fournis ;
- 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. 211-10 ;
- 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 lettre recommandée avec demande d'avis 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. 211-6 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ;
- 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, par écrit, 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.

#### **R. 211-9**

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 lettre recommandée avec demande d'avis 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.

#### **R. 211-10**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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.

#### **R. 211-11**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.

#### **R. 211-12**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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.

#### **R. 211-13**

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.

## **29. LES CHÈQUES CADEAUX**

Les relations commerciales entre NOT'CAR TOURISME et le client (l'acheteur) sont soumises aux conditions de vente générales auxquelles l'acheteur adhère sans réserve.

Sauf accord écrit préalable entre NOT'CAR TOURISME et l'acheteur, les présentes conditions ne sauraient être modifiées ou complétées même par des stipulations contraires ou supplémentaires pouvant figurer sur les documents de l'acheteur. Dans le cas où les conditions particulières d'une commande viendraient déroger à l'une des stipulations ci-après, toutes les autres stipulations n'en resteraient pas moins valables.

### **I/ Commande de chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME par les particuliers, les entreprises, les collectivités ou assimilés**

1. L'impression des chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME est gratuite.

Elle se fait selon les indications de l'acheteur, qui précise sous sa responsabilité :

- La valeur faciale qui peut être comprise entre 10 € et 300 € pour les entreprises. Pour les particuliers, deux valeurs faciales sont disponibles 20 € ou 50 €.
- La quantité de chèques par valeur
- La date de livraison



- La dénomination de l'acheteur (nom et adresse)

2. Pour une commande inférieure à 1 000€, les frais d'envoi seront facturés à l'acheteur. Le retrait de la commande à notre agence NOT'CAR TOURISME n'occasionne pas de frais.

## II/ Règlement

1. La commande et le paiement des chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME s'effectuent directement auprès de notre agence NOT'CAR, Parc d'activités Dronckaert II, **186, rue de la Latte, BP 53 59223 Roncq** ou via le site Internet **www.notcar.fr**.

2. Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros.

3. A la commande ou au retrait de la commande à notre agence NOT'CAR TOURISME

4. NOT'CAR TOURISME s'efforce de respecter les délais prévus pour la livraison des chèques cadeaux. Toutefois, ceux-ci ne sont indiqués qu'à titre purement indicatif. Le retard de livraison ne pourra jamais donner lieu à des dommages et intérêts. Le transfert de risque est opéré dès la livraison.

### Règlement en ligne :

- Pour le règlement en ligne, le client doit clairement s'identifier en répondant aux mentions obligatoires

- L'acceptation de la commande se fait en ligne, lorsque le Client clique sur le bouton " payer " après le processus de commande.

La commande n'est toutefois définitivement confirmée et n'engage NOT'CAR TOURISME qu'à réception par le Client d'un e-mail de confirmation que lui adresse NOT'CAR TOURISME.

NOT'CAR TOURISME invite, en conséquence, le Client à consulter sa messagerie électronique.

Aucun envoi autre que par mail ne sera accepté quel qu'en soit le motif.

- Suspension

NOT'CAR TOURISME se réserve le droit de suspendre toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure, dans l'attente du règlement de cette commande préalable, et ce quel que soit le mode de commande et/ou de paiement.

- Signature et preuve

Dans tous les cas la fourniture en ligne de numéro de carte bancaire et la validation de la commande vaudront preuve de l'intégralité de la dite commande conformément aux dispositions de la loi du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie du nombre de " Chèques Cadeaux NOT'CAR TOURISME " figurant sur le bon de commande. Cette validation vaut signature et acceptation expresse des opérations effectuées sur le site Internet de [www.notcar.fr](http://www.notcar.fr).

- Délai de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-20 du code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de rétractation de sept jours francs à compter de la réception de la confirmation de commande par mail des " Chèques Cadeaux NOT'CAR TOURISME ". Cependant si le Chèque Cadeau NOT'CAR TOURISME venait à être utilisé, même partiellement, dans cet intervalle de temps ce délai de rétractation serait considéré comme caduque.

NOT'CAR TOURISME s'engage à lui rembourser les " Chèques Cadeaux NOT'CAR TOURISME " dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de sa demande. Le client doit retourner la commande accompagnée de la facture et d'un RIB (relevé d'identité bancaire) par courrier recommandé avec AR à : NOT'CAR TOURISME – Parc d'activités du Dronckaert II, 186 rue de la Latte – BP 53 – 59223 Roncq.



Seul le prix facial des " Chèques Cadeaux NOT'CAR " est remboursé, les frais éventuels d'envoi et de retour sont à la charge du Client.

### **III/ Facturation**

1. La facture est envoyée par NOT'CAR TOURISME avec les chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME.
2. Toute contestation sur la valorisation d'une facture doit être effectuée par écrit, dans les trente jours qui suivent son édition. Tout retard de paiement entraîne la suspension des livraisons jusqu'au paiement complet et, après mise en demeure restée infructueuse, l'application des pénalités de retard égales à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal en vigueur lors de l'échéance.

### **IV/ Conditions de vente**

1. Tout courrier concernant les chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME doit être adressé à :

NOT'CAR TOURISME  
Parc d'activités Dronckaert II  
186, rue de la LATTE  
BP 53  
59223 Roncq  
Fax : 03 20 46 72 40

2. Les chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME perdus, volés ou falsifiés ne peuvent donner lieu ni à un échange ni à un remboursement. Aucune opposition ou interdiction concernant l'acceptation d'un chèque cadeau NOT'CAR TOURISME par notre agence NOT'CAR TOURISME ne sera possible.
3. L'acheteur ou le bénéficiaire sera considéré comme seul responsable de toute utilisation qu'il sera amené à faire des chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME. L'acheteur a le devoir d'informer les bénéficiaires quant au fonctionnement des chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME.

### **V/ Utilisation**

1. Dans l'hypothèse où la valeur faciale serait supérieure au prix de la prestation, l'agence NOT'CAR TOURISME s'engage à ne pas rembourser au porteur la différence. Dans l'hypothèse inverse, la différence sera réglée par le porteur par tout moyen accepté classiquement.
2. Le chèque cadeau NOT'CAR TOURISME est valable jusqu'à la date de validité indiquée au recto du chèque cadeau et utilisable conformément aux conditions d'utilisation fixées au verso de ce même chèque cadeau.
3. Le chèque cadeau ne fait l'objet d'aucun rendu de monnaie par notre agence NOT'CAR TOURISME.
5. Les chèques cadeaux NOT'CAR TOURISME ne peuvent pas être utilisés en plusieurs fois (une seule utilisation par chèque cadeau)

### **VII/ Règlement des litiges**

Tout différend né de l'interprétation ou de l'exécution des dites conditions générales de vente et/ou particulières relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Roubaix-Tourcoing.

## **30. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant, exerçable auprès de NOT'CAR TOURISME, Parc d'activités Dronckaert II, 186, rue de la Latte, BP 53 59223 Roncq.



NOT'CAR TOURISME se réserve le droit de collecter les données sur ses clients afin d'assurer la gestion des commandes et de leurs faire bénéficier de ses offres commerciales. Les clients sont informés de ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses e-mails.