

## Conditions Générales de vente

Conformément à l'article 104 du décret du 15 juin 1994, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles 95 à 103 du décret ci-dessous qui sont applicables au 1er décembre 1994. Décret n. 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'article 31 de la loi n. 92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercices des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

**Article 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

**Article 96** - 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 21 jours avant le départ.
- 8) Le montant du voyage est de 50 % à verser à titre d'acompte à la signature du contrat puis la totalité du solde 1 mois avant le départ.
- 9) Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret
- 10) Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 11) Les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
- 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 agences 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.

**Article 97** – 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.

**Article 98** – 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, 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 100 ci-après.
- 9) L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxe d'atterrissage, de débarquement ou 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; en tout état de cause 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 accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, 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 96 ci-dessus.
- 14) Les conditions d'annulation de nature contractuelle.
- 15) Les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.
- 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 10 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, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contrat 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 contrat direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

**Article 99** – 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 accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article 100** – Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, 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 101** – 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 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 102** – Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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 103** – Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus ou 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.

---

## Conditions particulières de vente

---

### INSCRIPTION ▲

Le client doit s'assurer d'avoir pris connaissance des informations pratiques et techniques complémentaires précisées dans toute la brochure notamment page 67. Pour être considérée comme ferme, toute inscription doit obligatoirement être accompagnée d'un versement de 25% du montant total du voyage souscrit. Certains tarifs aériens imposant une émission immédiate, le règlement de la part aérienne du voyage doit nous parvenir simultanément pour garantir les prix.

Le règlement du solde doit nous parvenir au plus tard 4 semaines avant le départ. Le règlement est dû intégralement pour une inscription à moins d'un mois du départ.

Frais de dossier pour inscription à Caizinho Travel à la carte à moins de 2 semaines du départ : € 60.  
Frais de dossier pour achat de prestations terrestres uniquement : € 60.

---

### ANNULATION ▲

Nous vous conseillons de souscrire une assurance car l'annulation émanant du client entraîne le règlement de frais variables selon la nature du voyage et la date à laquelle il intervient.

Caizinho Travel se réserve en outre le droit de facturer en sus les frais engagés pour effectuer les réservations, frais bancaires ou de transmission notamment. Voir aussi les Conditions particulières citées plus bas.

Plus de 30 jours avant le départ :	€ 60 par personne
De 30 à 21 jours avant le départ :	25% du montant total
De 20 à 8 jours avant le départ :	50% du montant total
De 7 à 2 jours avant le départ :	90% du montant total
A moins de 2 jours et en cas de non enregistrement ou non présentation :	100% du montant total

Caizinho Travel ne peut être tenu responsable du défaut d'enregistrement ou de présentation des clients au lieu de départ du voyage aérien ou au lieu de commencement de leur programme terrestre, occasionné par: un retard d'acheminement ou de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre même s'il est le résultat d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers; la non présentation des documents d'identification et / ou sanitaires nécessaires au voyage ou la présentation de documents non valables ou périmés.

---

### MODIFICATION ▲

Règle générale: toute modification ultérieure à l'inscription, qu'elle porte sur un itinéraire, un programme, un nom de client, etc., entraîne les frais d'intervention suivants :

- à plus de 30 jours du départ : € 60 par personne
- à moins de 30 jours du départ : toute modification est considérée comme une annulation et traitée comme telle.

Une modification de la part du client dans le cours de son voyage ou le renoncement de sa part à certaines prestations ne pourront faire l'objet d'un remboursement. Les modifications d'itinéraire à moins d'un mois du départ ne pourront être prises en compte dans votre carnet de bord Caizinho Travel.

---

## **CONDITIONS D'ANNULATION ET DE MODIFICATIONS PARTICULIERES ▲**

Le transport aérien, les croisières, les hôtels, appartements, villas, stage sportifs, Réveillons, Carnavals et événements divers, les programmes Aventure, et autres programmes , les carnets de bord Caizinho Travel personnalisés achetés à la carte, font l'objet de frais d'annulation ou de modification particuliers qui sont perçus en sus des frais d'annulation et/ou de modification ci-dessus.

---

## **ASSURANCE ASSISTANCE ET RAPATRIEMENT ▲**

Aucune assurance ou assistance n'est incluse dans nos programmes.

---

## **PRIX ▲**

Les prix publiés en euros ont été établis en fonction des taux de change moyens des Dollars américains de septembre 2008. La fluctuation des taux de change, la variation des tarifs de transport, les taxes du pays concernés pouvant toujours évoluer, Caizinho Travel se réserve le droit de modifier ses prix de vente.

D'autre part Caizinho Travel se réserve le droit de modifier ses prix en cas de hausse éventuelle de la part de ses fournisseurs. Les prix affichés sur place peuvent être différents. Il peut toujours y avoir des promotions locales dont nous ne sommes pas informés.

Nous ne pourrions rembourser une éventuelle différence. Les prix ne seront pas modifiés par Caizinho Travel dans les 30 jours précédant le départ. Si la variation est supérieure à 10%, le client déjà inscrit pourra annuler sans frais - hors les frais engagés pour effectuer les réservations, frais bancaires et de transmission.

Les tarifs aériens sont ceux connus au 31/12/2007. Nos prix négociés sont valables jusqu'au 31/12/2008. Pour les prix à partir du printemps 2009, des modifications pourront intervenir en fonction de l'évolution des tarifs aériens et hôteliers.

---

## **APRÈS-VENTE ▲**

Les clients qui ont des observations à faire sur leur voyage sont priés dans un premier temps de formuler leur réclamation aux responsables locaux et notamment d'en aviser notre bureau à Rio de Janeiro puis à leur retour de transmettre par l'intermédiaire de leur agence de voyages un courrier accompagné des pièces justificatives dans le mois suivant leur retour.

Passé ce délai, il ne nous sera plus possible d'intervenir auprès des fournisseurs et aucune réclamation ne pourra être prise en compte. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être impérativement signalée sur place par écrit le plus tôt possible, ou sous toute autre forme appropriée, au prestataire concerné ainsi qu'à l'organisateur et / ou détaillant.

---

## **TRANSPORT AÉRIEN ▲**

La compagnie aérienne est seule responsable du transport des passagers et de leurs bagages. Par ailleurs, la Convention de Varsovie fixe les responsabilités des compagnies, précisant entre autre que « les heures ne font pas partie du contrat de transport » et que « les horaires peuvent être modifiés sans préavis ».

Aucun remboursement ou dédommagement ne pourront donc avoir lieu en cas de modifications d'horaires, d'itinéraires, de retards entraînant un changement dans le déroulement du voyage ou engendrant tout autre perturbation, frais ou préjudice pendant ou après le voyage. Le billet de passage est le seul contrat entre la compagnie et son passager.

---

## ASSURANCE ▲

Le transport aérien, les croisières, les hôtels, appartements, villas, stage sportifs, Réveillons, Carnavals et événements divers, les programmes Aventure, et autres programmes , les carnets de bord Caizinho Travel personnalisés achetés à la carte, font l'objet de frais d'annulation ou de modification particuliers qui sont perçus en sus des frais d'annulation et/ou de modification ci-dessus.

## LICENCE ▲

Licence cnpj: 05.902.782/0001-78 – Assurance responsabilité civile et professionnelle Compagnie Real Seguros ABN AMRO Av. Rio Branco, 70 Sobre Loja 20040-000 Rio de Janeiro Centro RJ.