

CONDITIONS DE VENTES

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R211-7 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, 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 R211-7 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.

Cars Zarrouki a souscrit auprès de la compagnie AXA Assurances – 37, Boulevard Béranger 37000 Tours, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle,

Extrait du Code du Tourisme

Article R211-3

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'échange d'informations pré contractuelles 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 R211-4

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211-5

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de

- départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
 5. Les prestations de restauration proposées ;
 6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
 7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
 8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
 9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
 10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
 11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
 12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
 13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
 14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
 15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11
 16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
 17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
 18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
 19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
 20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
 21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211-10

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

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 R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant

éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; -soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13

Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

1. Acceptation des conditions générales de vente

La réservation des voyages, séjours ou autres produits, auprès de Cars Zarrouki entraîne l'entière adhésion du client aux conditions générales et particulières de vente de Cars Zarrouki et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions en vigueur au jour de la réservation. Dans le cas d'une vente de séjours en croisières, elle implique également la prise de connaissance des formalités à accomplir dans le cadre de la croisière (voir paragraphe « Formalités ») et de l'acceptation des conditions générales de ventes du croisiériste.

Elle implique également l'acceptation de nos conditions d'utilisation du site. Cette acceptation est faite au nom de tous les participants aux voyages. Le client accepte que la validation du contrat dématérialisé, par l'utilisation du « clique de validation » sur le site de Cars Zarrouki, des présentes conditions générales de vente, constitue la manifestation irrévocable d'acceptation des termes du contrat.

Cette acceptation en pourra être remise en cause que dans les cas limitativement prévus à l'article « Réclamations ».

Le cas échéant, le client acceptera les conditions d'annulation voire les conditions particulières du l'intervenant hôtelier/croisiériste dans la mention précédent la signature du contrat de vente. 2.

Réservation et paiement

La réservation des séjours et autres prestations proposés par Cars Zarrouki est conditionnée à la signature d'un contrat avec Cars Zarrouki, signature pouvant être dématérialisés.

La réception d'un bulletin de réservation par Cars Zarrouki n'implique l'acceptation de la réservation que dans la limite des places disponibles auprès des différents intervenants, disponibilités qui peuvent varier en temps réel.

Il appartient au client de signaler à Cars Zarrouki tout élément le concernant ou concernant l'un des participants au séjour pouvant affecter le déroulement du séjour (femme enceinte, enfants en bas âge, maladies...) Cars Zarrouki ne pourra être tenu responsable des conséquences de la non connaissance de ces éléments.

En Autocar :

Les prestations de transport sont payables avant exécution, sauf convention contraire avec le client : Pour un départ plus de 30 jours après la date de réservation, la réservation ne pourra être effectuée

qu'après réception d'un acompte de 30% du prix total de la prestation, le solde devant être réglé impérativement 30 jours avant la date de départ.

Dans le cas d'une réservation pour un départ dans les 30 jours, la prestation devra être réglée en intégralité lors de la réservation. Aucune prestation ne pourra être confirmée en absence de règlement total du prix de la prestation.

À défaut d'avoir versé l'intégralité du prix dans les délais fixés ci-dessus, le client sera réputé avoir annulé son séjour ou voyage et sera redevable des frais d'annulation prévus ci-après. Dans ce cas, les sommes versées par le client à la réservation seront conservées par Cars Zarrouki à titre d'avance sur frais d'annulation.

Le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations de transport (article L121-20-4 de code de la consommation). Ainsi le client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

Le client doit fournir à Cars Zarrouki par écrit (télécopie ou courrier électronique), les informations définies ci-après.

Dates, horaires et itinéraires :

1. La date, l'heure et le lieu de début et de fin de mise à disposition de l'autocar ;
2. La date, l'heure et le lieu de prise en charge initiale des passagers ainsi que la date, l'heure et le lieu de leur dépose finale ;
3. Le cas échéant, la date, l'heure et le lieu des points d'arrêt intermédiaires ;
4. Le cas échéant, l'itinéraire imposé. Le respect d'un horaire d'arrivée en vue d'une correspondance doit faire l'objet d'une exigence affirmée du donneur d'ordre.

Composition du groupe à transporter :

- le nombre maximum de personnes qui compose le groupe.
- le nombre maximum de personnes à mobilité réduite, dont le nombre de personnes en fauteuil roulant.
- le nombre maximum de personnes de moins de dix-huit ans dans le cadre d'un transport en commun d'enfants et le nombre d'accompagnateurs.

S'il s'agit d'un groupe accompagné, le client fournit le nom des personnes ayant une responsabilité d'organisation ou de surveillance, dont la nature doit être précisée. Ces personnes désignées comme responsables doivent connaître les conditions d'organisation du transport.

Sauf l'exception prévue ci-dessous, le client fournit la liste nominative des passagers. De forme libre, cette liste comporte le nom et le prénom de chaque passager et, dans le cadre d'un transport en commun d'enfants, les coordonnées téléphoniques d'une personne à contacter pour chaque enfant transporté. Toutefois, la liste nominative des passagers n'est pas exigée lorsque les services mentionnés au présent article sont réalisés dans la zone constituée par le département de prise en charge des passagers et les départements limitrophes. Pour l'application de cette dérogation : La ville de Paris, les départements des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis et du Val-de-Marne sont considérés comme un seul département. L'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle est considéré comme faisant partie des départements suivants : le Val-d'Oise, la Seine-Saint-Denis et la Seine-et-Marne. L'aéroport d'Orly est considéré comme faisant partie des départements suivants : le Val-de-Marne et l'Essonne.

Nature des bagages :

- le poids et le volume global approximatifs ;
- la préciosité et la fragilité éventuelles ;
- les autres spécificités éventuelles.

Moyen de communication :

les coordonnées téléphoniques permettant au transporteur de joindre le client à tout moment (vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept).

3. Réservation et paiement en Ligne

La réservation des séjours proposés par Cars Zarrouki a été conçue de manière à permettre au client de revenir sur sa commande avant la validation définitive, au travers de différentes étapes au cours desquelles, le client aura toujours la possibilité d'annuler sa réservation, jusqu'au règlement du voyage. La commande de prestations est uniquement réservée aux utilisateurs ayant validé les présentes conditions générales de vente, en cochant la case « j'accepte des conditions générales de vente »

Le client accepte que la validation du contrat dématérialisé, par l'utilisation du « clic de validation » sur le site de Cars Zarrouki, des présentes conditions générales de vente, constitue la manifestation irrévocable d'acceptation des termes du contrat. Cette acceptation est faite au nom de tous les participants aux voyages. L'acceptation dématérialisée des termes du contrat et de l'acceptation des Conditions Générales de Vente vaut commande définitive et ne pourra être rétractée.

Le client s'engage à régler l'intégralité de la commande au moment de la réservation en ligne, par débit de sa carte de crédit. Une fois le paiement en ligne validé, le client recevra par email une confirmation de commande, à l'adresse email indiquée lors du processus de réservation. Cars Zarrouki pourra être amené à contacter le client, par email ou téléphone, si toutefois le fournisseur n'assurait plus la disponibilité de la prestation commandée. Dans ce cas, un accord sera trouvé avec le client, soit en procédant à une modification de commande, soit en procédant à l'annulation de la commande et le remboursement du client.

Cars Zarrouki ne pourra être tenu pour responsable de ce défaut de disponibilité.

4. Livraison des documents de voyage

Après règlement total du prix du séjour, Cars Zarrouki fait parvenir au client les documents de voyages (vouchers) par voie électronique.

En fonction de la date de départ, le client pourra demander à obtenir ses documents de voyage par courrier. Dans ce cas, l'envoi des documents sera facturé en fonction du type d'envoi :

Courrier simple 20 € TTC

Chronopost France 45 € TTC

Chronopost International 55 € TTC

5. Prix

Aucune contestation concernant le prix du séjour ne pourra être prise en considération après l'acceptation du devis par le client. Il appartient au client d'apprécier, avant la conclusion du contrat, si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. En particulier, les prix ne tiennent pas forcément compte des tarifs promotionnels consentis à certaines dates ; en conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte à cet égard. De même, si pour quelque raison que ce soit, le client annule ses réservations sur place, aucun remboursement ne lui sera accordé. Disposition complémentaire concernant le transport par autocar. Le prix comprend le prix du transport stricto sensu, qui inclut notamment la rémunération du ou des conducteurs, celui des prestations annexes et complémentaires décrites dans le contrat.

Les autres prestations « d'extra » restent à la charge du client. Toute prestation annexe ou complémentaire est rémunérée au prix convenu. Tel est le cas notamment : du stationnement de longue durée sur un site ; des transferts aériens, ferroviaires, maritimes du ou des conducteur(s) en cas de longue période d'inactivité ; des transports complémentaires maritimes (ferries) ou ferroviaires (tunnels) ; de l'assurance-bagages que peuvent éventuellement souscrire les passagers. Des heures supplémentaires (80€ H.T) et kilomètres supplémentaires (1.6€ HT) de l'hébergement et repas pour le ou les chauffeurs.

8. Cession du contrat de voyage

Le cédant doit impérativement informer Cars Zarrouki de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour, en indiquant précisément les noms, prénoms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des nouveaux participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour.

Des frais forfaitaires par participant devront être acquittés :

- Cession intervenant plus de 31 jours avant la date de départ : 35€ par personne
- entre 30 jours et 15 jours avant la date de départ : 60€ par personne
- entre 14 jours et 7 jours avant la date de départ : 50% du montant du voyage
- moins de 7 jours avant la date de départ : 90% du montant du voyage.

Le ou les cédants et le ou les participants seront solidairement tenus responsables du paiement de l'éventuel solde de prix en résultant ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Les assurances complémentaires ne sont ni remboursables, ni transférables.

9. Défaut d'enregistrement

Cars Zarrouki ne peut être tenu pour responsable du défaut d'enregistrement de l'acheteur au lieu de départ du voyage aérien à forfait, et ce, pour quelque cause que ce soit, par exemple occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

10. Formalités

Il appartient au client de s'informer et d'être en règle avec les autorités locales, avant son départ, concernant les formalités administratives, formalités de police et formalités sanitaires nécessaires dans le cadre de son séjour.

Le client dispose pour s'informer des sites diplomatie.gouv.fr, actionvisa.com, travelsante.com.

Il devra respecter ces formalités et en supporter tous les frais afférents. Cars Zarrouki ne pourra être tenu pour responsable de l'inobservation par le client de ces obligations, et ne saurait être tenu à régler quelconque amende résultant de la non observance de ces formalités.

11. Durée des voyages

La durée du voyage s'entend jours de départ et de retour inclus. Pour les transports par autocar : le temps qui s'écoule entre le moment où l'autocar est mis à disposition du client et celui où le transporteur retrouve la liberté d'usage de celui-ci. La durée de mise à disposition inclut le temps de prise en charge et de dépose des passagers et de leurs bagages, variable selon la nature du service.

12. Prestations

Cars Zarrouki s'efforcera, dans la mesure du possible, de prévenir le client au moment de la réservation, des modifications substantielles intervenues sur les prestations hôtelières ou autres activités du séjour, s'il en a été au préalable informé.

De plus, toute prestation réservée et non consommée, totalement ou partiellement, ne saurait donner droit à aucun remboursement, quelle qu'en soit la raison.

Les activités et excursions réservées par le client sont réalisées par des prestataires locaux indépendants qui sont seuls responsables de leur organisation. Cars Zarrouki ne pourra être tenu responsable de tout litige, incident ou accident survenant lors de l'exécution de ces prestations.

13. Responsabilité

Cars Zarrouki ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des participants aux

voyages.

Cars Zarrouki ne saurait être tenue pour responsable et redevable d'aucune indemnité en cas d'annulation ou de changement de dates des séjours. Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation.

Toutes les demandes spéciales (fauteuil roulant, excédant de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique...) doivent être adressées par écrit à Cars Zarrouki qui s'efforcera de satisfaire toute demande de cette nature en intervenant auprès du fournisseur de la prestation visée. Cependant, Cars Zarrouki ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale.

Aucun remboursement ne sera accordé si le client demande sur place une modification des prestations prévues au contrat.

Cars Zarrouki est responsable de la sécurité du transport, Le conducteur prend les mesures nécessaires à la sécurité et donne en cas de besoin des instructions aux passagers, qui sont tenus de les respecter. Des arrêts sont laissés à l'initiative du transporteur ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative aux temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

Les horaires de départ et d'arrivée ainsi que les itinéraires sont mentionnés à titre indicatif et sont susceptibles de modifications si les circonstances l'imposent notamment pour des raisons de législation, de sécurité, de cas fortuit ou de force majeure.

Cars Zarrouki ne pourra être tenu pour responsable des retards dus à des événements indépendants de sa volonté (par exemple : les accidents, les grèves, les conditions climatiques, les déviations, routes fermées, le fait d'un ou de plusieurs passagers, le fait d'un tiers, tout cas fortuit ou de force majeure) ou encore dictés par la nécessité d'assurer la sécurité des personnes transportées.

Aucune indemnité ni remboursement ne seront accordés au client dans ces circonstances.

Pour les autocars dont les sièges sont équipés de ceinture de sécurité, le transporteur informe les passagers de l'obligation du port de cet équipement. Sauf exceptions prévues au code de la route, le port de la ceinture s'applique à chaque passager, adulte et enfant. Si l'autocar en est équipé, le siège basculant, dit siège de convoyeur, est uniquement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage.

Sauf dérogations légales, le transport de marchandises dangereuses est interdit dans les autocars. Si une dérogation s'applique, le donneur d'ordre informe le transporteur.

Concernant plus spécifiquement les transports en commun d'enfants, le client doit veiller à ce que les personnes désignées comme responsables aient les connaissances nécessaires en matière de sécurité pour les transports en commun d'enfants ; Le client doit demander aux personnes désignées comme responsables de dispenser les consignes de sécurité à appliquer (danger autour de l'autocar, obligation de rester assis...), notamment celle concernant le port obligatoire de la ceinture de sécurité, et de veiller à leur respect ; le client doit donner consigne aux personnes désignées comme responsables de compter les enfants un à un lors de chaque montée et descente de l'autocar ; Le client doit veiller à répartir dans l'autocar les accompagnateurs en liaison avec le conducteur, notamment en fonction des exigences de sécurité.

Le transporteur est responsable des bagages placés en soute. Ces bagages doivent faire l'objet d'un étiquetage par leur propriétaire. En cas de perte ou d'avarie de bagages placés en soute, l'indemnité que devra verser le transporteur pour tout dommage justifié dont il sera tenu pour responsable est limitée à la somme de 800 € par unité de bagage. Cette limite d'indemnisation ne s'applique toutefois pas en cas de faute intentionnelle ou inexcusable du transporteur. Le cas échéant, les pertes et avaries de bagages placés en soute doivent immédiatement faire l'objet de réserves émises par le passager directement auprès du transporteur. Sauf lorsque ces réserves sont explicitement acceptées par le transporteur ou en cas de perte totale de bagages, une protestation motivée les confirmant doit

lui être adressée par lettre recommandée ou par acte extrajudiciaire, au plus tard trois jours, non compris les jours fériés, après la récupération des bagages, objets du litige.

Le transporteur, ou son préposé-conducteur, se réserve le droit de refuser les bagages dont le poids, les dimensions ou la nature ne correspondent pas à ce qui avait été convenu avec Cars Zarrouki, ainsi que ceux qu'il estime préjudiciable à la sécurité du transport.

Les bagages à main, dont le passager conserve la garde, demeurent sous son entière responsabilité.

A la fin du transport, le client, son représentant et les passagers sont tenus de s'assurer qu'aucun objet n'a été oublié dans l'autocar. Le transporteur et déclinent toute responsabilité en cas de détérioration ou de vol de tout ce qui pourrait y avoir été laissé. La diffusion publique dans un autocar d'œuvres musicales, cinématographiques, télévisuelles ou d'enregistrements personnels doit faire l'objet d'une déclaration préalable et être autorisée par les titulaires de droits d'auteur. Les éventuelles démarches et les coûts liés à cette diffusion sont placés sous l'entière responsabilité du Transporteur.

14. Modification par le client avant le départ

Toute modification essentielle émanant du client (dates de voyage, hôtel, cure, bateau...) avant le départ sera considérée comme une annulation du séjour et entraîne la perception des frais mentionnés à l'article « Annulation par le client »

15. Annulation par le client

Toute modification ou annulation émanant du client avant le départ entraînera la perception des frais suivants : Dans le cas d'un transport par AUTOCAR :

- Annulation plus de 31 jours avant la date de départ : 30% du montant total du voyage
- Annulation de 30 jours et 16 jours avant la date de départ : 60% du montant total du voyage
- Annulation de 15 jours et 7 jours avant la date de départ : 80% du montant total du voyage
- Annulation moins de 7 jours avant la date de départ ou après la date de départ prévue : 100% du montant total du voyage

Ces frais d'annulation s'appliquent à toutes les formules de voyages et quelles que soient les destinations.

16. Réclamations

Toute réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat de voyage doit être signalée le plus tôt possible à notre équipe, par mail ou par téléphone, afin qu'elle puisse apporter une solution au problème posé.

Dans le cas où le problème n'a pu être réglé localement, toute réclamation devra être transmise à Cars Zarrouki par courrier recommandé au siège social de Cars Zarrouki accompagné de toutes les pièces justificatives (en particulier une attestation de déclassement ou de prestations non fournies émanant du prestataire) dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. Passé ce délai, aucune réclamation ne sera prise en compte.

17. Règlement des litiges

En cas de litige, l'acheteur s'adressera par priorité au vendeur afin de convenir d'une solution amiable.

Le fait pour Cars Zarrouki de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'une quelconque des obligations à la charge de l'acheteur, régies par les présentes conditions de vente, ne saurait être interprété comme une renonciation pour l'avenir à l'obligation en cause, ni au droit pour l'acheteur de se prévaloir ultérieurement de ce manquement.

18. Loi applicable

Le présent contrat est soumis à la loi Française.

19. Assurance

Conformément à la réglementation, Cars Zarrouki dispose d'une assurance couvrant les responsabilités professionnelles, mais elle ne peut se substituer à la responsabilité civile individuelle des participants au voyage. De plus, il est souhaitable de posséder une garantie multirisque couvrant les frais d'annulation, rapatriement, maladie, accidents de voyage ...

21. Protection de la vie privée

Les informations personnelles collectées par les équipes de Cars Zarrouki sont nécessaires au traitement de la demande de prestation touristique. Cars Zarrouki accorde la plus haute importance à préserver la confidentialité de ces données.

Conformément à la Loi n°78.17 du 6 janvier 1978, dite loi informatique et libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives qui le concernent, que Cars Zarrouki est amené à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée par courrier à au siège social de Cars Zarrouki , ou par mail à carszarrouki@gmail .com

22. Droits d'auteur

Conformément à la loi du 11 mars 1957 et la loi du 3 juillet 1985, codifiées dans le Code de la Propriété Intellectuelle, il est interdit de reproduire, de modifier, d'utiliser le contenu (images, textes, vidéos...) des sites, des brochures ou de tout autre document édité par Cars Zarrouki, à des fins publiques ou commerciales, sans accord écrit obtenu au préalable auprès de Cars Zarrouki. Toute contravention au droit d'auteur est constitutive du délit de contrefaçon, et à ce titre engage la responsabilité civile et pénale de son auteur.

23. Informations Légales

SARL Cars Zarrouki : 18, rue Gustave Eiffel 91100 Corbeil-Essonnes

RCS EVRY : 511 943 631 00016 – TVA FR29 511 943 631 Capital de 30 000 00 Euris

Tél : 0147998040