

NORD ESPACES
Le Spécialiste des Pays Nordiques

BULLETIN D'INSCRIPTION

Intitulé du voyage :

Dates du voyage :

PASSAGERS

NOMS	PRENOMS	DATE DE NAISSANCE	PRIX DU VOYAGE

Adresse :

Téléphone domicile : Téléphone bureau :

Téléphone portable : Fax ou e-mail :

Assurance annulation-bagages (2,5%) oui non

Assistance rapatriement offerte pour tout voyage catalogue NORD ESPACES

ACCEPTATION DU CONTRAT DE VOYAGE

Je soussigné(e), agissant tant pour moi-même que les autres personnes inscrites certifie avoir pris connaissance des conditions générales et particulières de vente ci-jointes et je les accepte toutes sans réserve. J'ai également pris connaissance de la brochure, du devis ou du tiré à part à partir desquels je me suis inscrit(e).

Date : Le, Signature :

MODE DE REGLEMENT

Chèque (à l'ordre de Nord Espaces) Espèces Carte Bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard)

Autorisation de prélèvement de l'acompte/solde
(pour toute inscription à moins d'un mois du départ, prélèvement de l'intégralité du montant du voyage)

Nom et prénom du titulaire de la carte :

Numéro de la carte (16 chiffres) :

Date d'expiration :

Signature :

CARNET DE VOYAGE

Envoi en recommandé (8 €)

Envoi en chronopost (20 €)

Pour toute réservation à moins de 15 jours du départ ou moins, nécessitant l'envoi par courrier, frais de chronopost obligatoire

NORD ESPACES

35, rue de la Tombe-Issoire, 75014 Paris / Tél : 01 45 65 00 00 - Fax : 01 45 65 32 22 - Site Internet : www.nord-espaces.com

1) Préambule

En parfaite conformité avec les textes légaux en vigueur protégeant le consommateur, Nord-Espaces applique - pour ses produits commercialisés sous la marque Nord-Espaces ou sous la marque Boréal, les conditions générales de vente prévues au décret n°94.490 du 15 juin 1994, paru au Journal Officiel dans l'édition du 17 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la loi n°92.645 du 1 juillet 1992 publiée au Journal Officiel le 14 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjour. Ces dispositions figurent au dos du bulletin d'inscription Nord-Espaces ou Boréal, ou de l'agence de voyage qui a procédé à l'enregistrement de la vente auprès du client et l'attention du client est attirée sur la nécessité d'une lecture attentive de ces conditions valant contrat. La société Nord-Espaces est responsable à l'égard de ses clients de la bonne exécution du contrat de vente conclu quelle que soit la marque commerciale sous laquelle le produit est commercialisé (Nord-Espaces ou Boréal). Cette responsabilité porte tant sur les obligations qu'elle doit exécuter par elle-même que sur celle qu'elle confie à des prestataires de services, sans préjudice de son droit à recours contre ces derniers. Néanmoins, la société Nord-Espaces ne pourra être tenue pour responsable si la mauvaise exécution ou l'inexécution de tout ou partie du contrat est imputable soit à un élément imprévisible et insurmontable lié à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit au client lui-même, soit enfin à un cas de force majeure. Cette responsabilité n'exonère pas le client de son devoir d'informer l'agence de voyage de tout élément susceptible d'avoir une incidence sur le bon déroulement du voyage (par exemple son état de santé) ou de s'informer lui-même des spécificités de la destination choisie, par exemple et entre autres en consultant les sites internet gouvernementaux dédiés. Afin de garantir à ses clients l'exécution des prestations achetées, Nord-Espaces déclare disposer en qualité de voyageur reconnu par les autorités de la caution financière exigée par les textes en vigueur, ainsi que d'une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de la mise en cause éventuelle de sa responsabilité civile professionnelle, souscrite auprès de la Compagnie Générale. Les conditions générales et particulières ci-dessous deviennent contractuelles à la signature du contrat entre Nord-Espaces, (ou l'agence de voyage) commercialisant les prestations de Nord-Espaces ou sa marque spécifique Boréal et le client, sauf dispositions contraires figurant sur le bulletin d'inscription.

2) Conditions générales de vente

Conformément à l'article 104 du décret du 05/06/94, les brochures et les contrats de voyages des agents ou organisateurs de voyages doivent intégralement publier les conditions portées aux articles 95 à 103 de ce décret. Le lecteur en trouvera donc ci-dessous les textes in-extenso :

Article 95 : Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a & b) de l'article 14 de la loi du 13 Juillet 1992 sus visée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donne 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 fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1) la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transport utilisées ;
- 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, les excursions et 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 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 jour 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 du paiement du solde;
- 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 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'assurance 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 quelles mesures 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 :

- 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 de 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 homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux 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 tels 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 les 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 pour 100 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 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 ou séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir de toute urgence un contact 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 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 100 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 Juillet 1992 sus visée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations de 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 les 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 préjudice 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 sus visée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit infirmer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité 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 au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix, 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.

3) Conditions particulières de vente

3.1 Voyage à la carte : Nord-Espaces est un tour-operator spécialisé dans les destinations proposées dans ses brochures saisonnières ou annuelles (Nord-Espaces ou Boréal) ou sur ses sites internet. Dans ce cadre, la société peut répondre à toute demande de devis personnalisé ; afin d'assurer ce service avec le maximum d'efficacité, les demandes devront être faites par écrit afin d'établir un cadre précis de la demande du client (courrier, fax ou e-mail) et devront être accompagnées d'un règlement de 35 € qui sera déduit à titre d'acompte de la facture globale quand le contrat sera effectivement conclu, mais conservé par Nord-Espaces en cas de non réalisation du voyage demandé quelle que soit la marque sous lequel le voyage aurait été commercialisé (Nord-Espaces ou Boréal).

3.2 Formalités : Quel que soit le voyage acheté par le client à Nord-Espaces, et quelle que soit la marque sous laquelle le produit est commercialisé auprès du client, celui-ci - ainsi que toute personne l'accompagnant - devra être en possession des documents personnels obligatoires nécessaires à la réalisation des différentes prestations : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité - voire présentant une durée de validité suffisante après le retour en fonction des impératifs exigés par les autorités du pays dans lequel le client souhaite se rendre -, autorisation parentale le cas échéant, visa, permis de conduire, international si nécessaire, etc...

Les formalités mentionnées par Nord-Espaces dans ses brochures ou sur ses sites internet (Nord-Espaces, Boréal) concernent les ressortissants français, sont communiquées en fonction des textes en vigueur lors de la réalisation de ces supports de communication et peuvent évoluer en fonction des législations locales ; l'accomplissement des formalités et le fait de s'assurer d'être en totale conformité avec les exigences locales incombent au client ; Nord-Espaces incite ses clients à procéder auprès des autorités compétentes à toutes les démarches d'informations nécessaires pour connaître les éventuelles évolutions de la législation en la matière ; par exemple, figurent sur le site du Ministère des Affaires Etrangères français des renseignements aux voyageurs que le client devra consulter et les offices de tourisme ou ambassades des pays visités fournissent aux visiteurs des renseignements administratifs utiles. Nord-Espaces ne pourra procéder à aucun remboursement de quelque nature que ce soit dès lors que le ou les participants à un voyage sont dans l'impossibilité de prendre leur départ à la date prévue à la suite de l'absence de documents nécessaires (passeports, visas, permis de conduire,...). En pareil cas, tous les frais seraient à la charge du client. Nord-Espaces peut prendre en charge certaines formalités telles l'obtention de visas ; cette prestation donne lieu à facturation ; le refus par les autorités d'accorder un visa ne peut donner lieu à indemnisation complémentaire. Il est rappelé au client qu'il lui appartient de vérifier que son état de santé lui permet d'effectuer le voyage prévu ; il n'est pas du ressort du prestataire organisateur du voyage de vérifier l'état de santé du client ou de s'assurer des la validité de ses vaccinations ; tout client présentant un handicap, une maladie ou un état particulier nécessitant un suivi médical adapté est invité à en informer son conseiller clientèle en agence pour bénéficier des conseils adaptés ainsi que de la vérification que les prestataires de services sélectionnés sont bien en mesure d'exécuter les prestations prévues. Il est rappelé que certains prestataires peuvent exiger la production d'un certificat médical afin de garantir un accompagnement adapté au bien-être du client. Ainsi, les femmes enceintes peuvent bénéficier de conseils avant toute inscription quant à l'adéquation entre le voyage choisi et leur situation.

3.3 Inscription : L'inscription à l'un des voyages proposés par Nord-Espaces, sous la marque Nord-Espaces ou sous la marque Boréalès, se fait directement auprès de Nord-Espaces (sur place, 35, rue de la Tombe-Issoire 75014 Paris, par téléphone, courrier ou mail) ou auprès d'une agence de voyages, le client étant invité en ce cas à s'assurer que l'agence qu'il choisit répond aux obligations légales (licence, caution, ...) et s'informer des frais de commissionnement de l'agence en question (les prix pratiqués par Nord-Espaces n'incluent pas de commission pour une distribution par une agence que ce soit sous la marque Boréalès ou sous la marque Nord-Espaces). L'inscription ne sera confirmée qu'en fonction des disponibilités des programmes aux dates souhaitées par le client. Nord-Espaces procédera aux réservations de billets de transport aérien et informera le client ou son agence de voyage de la compagnie aérienne retenue. Pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : nombre insuffisant de participants à un circuit avec départ non garanti, circonstance politique, météorologique, ou toute circonstance relevant de la force majeure), Nord-Espaces pourra annuler le voyage prévu, qu'il soit prévu sous la marque Nord-Espaces ou sous la marque Boréalès, si cette annulation résulte d'un nombre insuffisant de participants, Nord-Espaces s'engage à prévenir le client - ou son agent de voyage - dès qu'il en a connaissance et à proposer alors à son client, soit des solutions de remplacement, soit le remboursement intégral des sommes déjà versées par le client, dégageant ainsi l'entreprise de toute responsabilité. En précisant à son client que le départ est garanti, Nord-Espaces renonce à la possibilité de subordonner la réalisation des prestations achetées par le client que ce soit sous la marque Nord-Espaces ou sous la marque Boréalès à l'inscription d'un nombre minimal de participants au voyage acheté.

3.4 Modifications avant le départ et en cours de voyage : Le client peut procéder à des modifications de conditions de réservation ; toute modification de ce type préalablement ou en cours de voyage entraîne la perception de frais (annulation et règlement de nouvelles prestations). Le client doit se renseigner quant aux frais qui lui incomberont et souscrire les assurances susceptibles d'intervenir en cas de modification ou d'annulation pour des circonstances indépendantes de sa volonté. Pour toute modification intervenant à plus de trente jours avant le départ, Nord-Espaces facture des frais forfaitaires de dossier de 85 euros minimum, quelle que soit la marque sous laquelle les prestations auront été commercialisées. Toute modification, intervenant entre 30 jours avant le départ et le départ proprement dit, sera considérée comme une annulation ; le client trouvera ci-dessous les barèmes appliqués en cas d'annulation. Certains voyages font l'objet de conditions spécifiques (annulation/modification), donc de mentions spécifiques dans les programmes, devis ou contrats. Les modifications en cours de voyage sont traitées au cas par cas et font l'objet d'une facturation adaptée. Les prestations non exécutées du fait du client ne donne lieu à aucun remboursement.

3.5 Prix et révision de prix : Le client doit se faire confirmer le prix du voyage acheté lors de son inscription : les descriptifs de programmes ou les tableaux de prix figurant tant sur les brochures que sur site internet doivent être confirmés ainsi que les prestations incluses dans le prix payé : les prix varient selon la période où le contrat s'exécute ainsi que parfois selon les cas, du nombre de participants au programme choisi. Les prix figurant sur les supports de communication de Nord-Espaces sous la marque Nord-Espaces ou sous la marque Boréalès, ont été établis en fonction des conditions économiques dont Nord-Espaces avait connaissance lors de leurs réalisations. Il est rappelé que les brochures éditées sous la responsabilité de la société Nord-Espaces peuvent avoir un caractère saisonnier (marque Nord-Espaces), ou annuel (marque Boréalès) ; de ce fait, des paramètres ayant conduit à la fixation du prix indiqué en brochure peuvent varier indépendamment de la volonté du voyageur, de l'agent de voyage ou du client. En cas de modification de ces conditions - par exemple et entre autres autres du coût des carburants ou de certaines taxes légales ou réglementaires, des taux de change, ...etc - la société Nord-Espaces et ses prestataires se réservent le droit d'adapter les prix préalablement établis sous les marques Nord-Espaces ou Boréalès à ces nouvelles conditions en apportant au client tous les justificatifs nécessaires, le client s'engageant à prendre en charge la différence en cas de hausse du prix initialement convenu. Néanmoins, si l'augmentation tarifaire ne pouvait être prise en charge par le client parce que conduisant à une revalorisation de plus de 10% du prix global initialement fixé, Nord-Espaces rembourserait les sommes versées sans retenue pour frais de dossiers forfaitaires qu'il s'agisse de produits Nord-Espaces ou Boréalès. Chaque prix nouvellement affiché sur brochure ou site internet rend caduque les prix précédents de prestations identiques et il est rappelé que les prix des voyages étant calculés forfaitairement, ils ne peuvent être détaillés, quelle que soit la marque sous laquelle ils sont commercialisés. Les prix sont calculés, entre autres, selon le nombre de nuitées nécessaires à la réalisation du voyage, depuis le jour du départ au moment de l'enregistrement à l'aéroport jusqu'au jour prévu pour le retour à l'heure d'arrivée normalement prévue à l'aéroport. En raison des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et/ou la dernière journée peuvent se trouver écourtée. Les prestations que le client engage préalablement ou postérieurement à la réalisation du voyage acheté auprès de Nord-Espaces ou par l'intermédiaire de son agence de voyage ne sont pas comprises dans les prix pratiqués par Nord-Espaces quelle que soit la marque sous laquelle le produit est commercialisé, sauf indication contraire stipulée au contrat, quelle que soit la nature ou la cause de la prestation considérée. Nord-Espaces ne sera pas responsable des frais de quelque nature que ce soit, tels l'hébergement, les frais de transport supplémentaires, les repas, que le client serait amené à engager par exemple à la suite de la décision d'un prestataire de Nord-Espaces en charge d'un transport du client (vol, train, bateau, autocar,...) de suspendre la prestation dont il devait s'acquitter, suite à un cas de force majeure (incidents techniques, grèves, conditions météorologiques, ...), cette disposition étant valable quelle que soit la marque sous laquelle le produit est commercialisé - Nord-Espaces ou Boréalès -. Il est conseillé au client de ne pas s'engager de façon trop formelle ou d'accepter des obligations impératives le jour ou le lendemain voire le surlendemain de son retour afin de faire face à toute modification des plans de vols imposée par les autorités ou les compagnies aériennes. Les prix figurant en brochure ou sur site internet sont calculés aussi en fonction de classe de réservation auprès des transporteurs aériens, dans la limite des disponibilités ; en fonction des transporteurs, de la gestion de leurs places disponibles et de la date de réservation, il se peut que cette classe désignée ne soit plus disponible à la vente que ce soit pour des produits Nord-Espaces ou pour des produits Boréalès ; en pareil cas, Nord-Espaces proposera à ses clients des places dans une classe de réservation différente moyennant un supplément, la valeur de ce supplément étant communiquée dès la réservation. Les modifications de prix interviennent tant à la hausse qu'à la baisse, en fonction de la variation des paramètres ci-dessus et conformément aux limites légales prévues à l'article 19 de juillet 1992 ; ainsi, si la variation de cours des devises de références qui servent de référence à la facturation de nos prestataires locaux impacte le prix total du voyage de plus de 3%, l'incidence serait intégralement répercutée, tant à la hausse qu'à la baisse. Les variations du coût des transports, des taxes et redevances donneront lieu à une adaptation du prix correspondante, tant à la hausse qu'à la baisse. Dans l'hypothèse d'une majoration de prix de vente, les clients déjà inscrits sont informés par courrier ou mail avec AR. Certaines taxes (aéroport, sûreté, redevance passager, etc...) ne peuvent être incluses dans le prix contractuel ; elles ont un caractère obligatoire et doivent être payées par le client, même si Nord-Espaces n'a pas pris sur leurs montants. Par ailleurs, sauf indications contractuelles contraires, les prix proposés par Nord-Espaces sous ses marques Nord-Espaces ou Boréalès ne comprennent pas les frais de visas, les taxes, les transferts, les péages, les dépenses à caractère personnel tels les boissons, pourboires, excursions et spectacles facultatifs, l'assurance complémentaire, ... Lors de circuits accompagnés, les hôtels prévus peuvent être remplacés en cas de nécessité, même après remise des programmes au client ; il sera alors fait le maximum pour leur substituer des établissements de qualité identique ou supérieure. Ces changements, sauf spécification contractuelle préalable ne peuvent donner lieu à réclamation.

3.6 Conditions de paiement : Toute réservation faite par le client plus de 30 jours avant le départ fait l'objet d'un versement à titre d'acompte égal à 25% du montant total du voyage (hors taxes aériennes). Le solde est réglable 30 jours avant le départ ; le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage sans qu'il puisse se prévaloir de cette annulation. Toute réservation effectuée moins de 30 jours avant le départ prévu doit faire l'objet d'un paiement global de la totalité des prestations réservées, taxes incluses. Une réservation effectuée à une date proche du départ entraîne des frais exceptionnels de confirmation (télécopie, transport express,...). Nord-Espaces refacturera le client en pareil cas de frais exceptionnels engendrés par les demandes de confirmation des prestataires. Certains circuits, voyages ou prestations peuvent faire l'objet de conditions spécifiques qui figurent au contrat ; ainsi les voyages en brise-glace par exemple pour lesquels un paiement d'acompte plus important et/ou un règlement du solde anticipé pourra être demandé afin de confirmer la réservation. C'est équivalemment le cas des voyages commercialisés sous la marque Boréalès, mais aussi pour certains voyages commercialisés sous la marque Nord-Espaces. Ces conditions figurent aux côtés du programme publié en brochure ou sur site internet.

3.7 Frais d'annulation et de cession : Tous les frais engagés à titre définitif à l'égard de tiers par Nord-Espaces pour le compte de clients - par exemple et entre autres les frais de visas- ne peuvent

donner lieu à remboursement. Nord-Espaces remboursera les sommes versées par le client en cas d'annulation par ce dernier, après avoir retenu des frais correspondant au dédommagement des prestataires pour dédit, à savoir pour une annulation intervenant : plus de 30 jours avant le départ, frais de dossiers, non couvert par l'assurance : 85 € / personne

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage.

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage

Entre 7 et 2 jours avant le départ : 75% du montant du voyage

Moins de 2 jours avant le départ ou en cas de non présentation : 100 % du montant du voyage.

Par leur caractère exceptionnel, les voyages commercialisés sous la marque Boréalès, ainsi que certains produits Nord-Espaces, présentent des conditions spécifiques d'annulation ; dans un souci de transparence, ces conditions figurent aux côtés des programmes Boréalès publiés en brochure ou sur site internet ; il appartient au client d'en prendre connaissance et de valider auprès de Nord-Espaces ou de son agent de voyage ces conditions. Ces conditions doivent être rappelées sur le contrat entre le voyageur et son client.

Nord-Espaces ne pourra procéder à aucun remboursement si le client ne se présente pas aux heures et lieux indiqués dans le carnet de voyage que Nord-Espaces (récapitulatif) remet à son client sous la marque Nord-Espaces ou Boréalès, ou si le client ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés par les autorités pour effectuer son voyage. Nord-Espaces ne peut être tenu pour responsable d'un retard dans les préacheminements aériens, ferroviaires ou terrestres entraînant l'impossibilité pour le client de se présenter au rendez vous fixé pour le départ de son voyage, quel qu'en soit la cause (force majeure, intervention d'un tiers, ...) et quelle que soit la marque du produit acheté par le client (Nord-Espaces ou Boréalès) ; en pareil cas, il appartiendra au client de faire valoir ses droits à réparation du préjudice causé auprès de qui de droit. Il est rappelé que, conformément à l'article 99 de la loi en vigueur, le client a la possibilité de céder à un tiers le voyage acheté dès lors que le tiers remplit les mêmes conditions que lui et que le contrat n'a produit aucun effet ; néanmoins, Nord-Espaces percevra des frais incluant des changements de nom ou prénom :

- jusqu'à 30 jours avant le départ : 50 € / personne

- de 30 à 15 jours avant le départ : 100 € / personne

- de 14 à 7 jours avant le départ : 150 € / personne

La demande du client doit être communiquée par lettre avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours en cas de croisière) auprès de Nord-Espaces, 35, rue de la Tombe-Issoire 75014 Paris, quelle que soit la marque sous laquelle le produit acheté est commercialisé (Nord-Espaces ou Boréalès) ou alors le cas échéant via l'agence de voyage avec laquelle le client est en contact. Les frais ci-dessus s'entendent hors frais exceptionnels.

3.8 Conditions relatives au transport aérien : Nord-Espaces ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers en charge des transports ou transferts, de passagers ou de bagages tant pour ses produits commercialisés sous la marque Nord-Espaces que Boréalès. Il est rappelé que les contraintes de tous ordres auxquelles les transporteurs aériens doivent faire face, notamment pour assurer aux voyageurs des conditions optimales de sécurité, mais aussi l'encombrement de l'espace aérien, les règlements liés au traitement des flux aériens ou des appareils stationnant en aéroports peuvent conduire les compagnies aériennes à modifier les plans de vols qu'elles ont communiqués à Nord-Espaces pour ses produits Nord-Espaces ou Boréalès. De ce fait, toutes les irrégularités de trafic ainsi que les conséquences en découlant ne pourraient être imputées à Nord-Espaces. Les horaires et les types de transports mentionnés par Nord-Espaces sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modification jusqu'au départ et ce quel que soit le support de communication ou la marque relatifs au produit acheté par le client. Toutes les tarifications dépendent des accords dont dispose Nord-Espaces avec des transporteurs aériens et son valables pour une classe de réservation spécifique, que ce soit pour ses produits Nord-Espaces ou Boréalès. L'abandon du vol retour pour emprunter un autre vol implique le paiement total du prix de ce passage au prix officiel, d'autant que la réglementation du transport aérien ne permet plus le remboursement des trajets non effectués même pour cause de force majeure. En cas de vol ou de perte de billets sur vol régulier, le client sera obligé d'informer de suite la compagnie et d'acheter à ses frais un nouveau billet avant d'entamer les démarches nécessaires auprès de la compagnie. La mention « vol direct » doit être entendu comme un trajet s'effectuant sans changement d'avion, ceci n'excluant pas la possibilité pour le transporteur aérien d'effectuer un ou plusieurs stop(s) au cours du voyage. Il n'est pas exclu que le transporteur aérien soit amené pour diverses circonstances indépendante de sa volonté à être dérouteré et ne pas atterrir à l'aéroport initialement prévu, notamment et entre autres à Paris où un changement entre Orly et Roissy peut parfois intervenir ; Nord-Espaces ne saurait être tenu pour responsable des frais engagés par le client pour palier ces modifications dès lors que ces dernières résultent de causes indépendantes de sa volonté, quel que soit le produit acheté. Bien que n'ayant recours qu'à des vols réguliers de compagnies IATA, Nord-Espaces conseille à tout client voyageant de façon individuelle (hors circuit accompagné plus particulièrement, mais sans que cette remarque exclut les autres formes de voyage) de confirmer auprès de la compagnie aérienne son vol de retour au plus tard 72 heures avant la date de retour par téléphone, ne serait-ce que pour avoir connaissance d'éventuelles modifications de plan de vol de la part du prestataire. Cette recommandation est d'autant plus importante pour les voyages commercialisés sous la marque Boréalès, de par leur caractère particulièrement spécifique mais vaut aussi pour des voyages Nord-Espaces. Les compagnies aériennes ont entre elles des accords dits de partage de code (Share Code) qui consiste à commercialiser des places sur un vol à leur nom, alors qu'il est opéré en fait par une compagnie différente avec laquelle il y a accord. Généralement, ces accords sont conclus entre compagnies relevant d'un même groupe d'entreprises ou entre compagnies ayant des services comparables. Cette pratique entre transporteurs aériens ne constitue pas une cause de réclamation. La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages organisés sous la responsabilité de Nord-Espaces, ainsi que celle des représentants, agents ou employés de celles-ci, est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toutes natures, au transport des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transport. Les conséquences d'accidents ou d'incidents pouvant survenir lors d'un transport aérien sont régies par les conventions internationales (telles les conventions dites de Varsovie ou de Montréal) ainsi que les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Le billet de passage en usage dans les compagnies aériennes constituera le seul contrat entre ses dernières et le client. Ce dernier est responsable de son titre de transport et Nord-Espaces décline toute responsabilité si le client venait à le perdre ou se le faire voler, quel que soit le produit ou la marque sous laquelle le produit a été acheté.

3.9 Réclamation : Toute réclamation quant à une défaillance dans les prestations Nord-Espaces ou Boréalès dues au client doit être adressée par ce dernier par courrier avec accusé de réception à l'attention de Nord-Espaces, 35 rue de la Tombe-Issoire 75014 Paris, dans les 15 jours qui suivent la date de fin de l'ensemble des prestations commandées ou à l'agence de voyage avec laquelle le client a conclu son contrat. Une réclamation adressée au-delà de ce délai est susceptible de ne pas pouvoir être traitée avec le même niveau de qualité. Nord-Espaces conseille à ses clients ayant acheté un produit Nord-Espaces ou Boréalès, en cas de difficulté(s), de les faire constater par écrit ou d'obtenir un justificatif de la situation conduisant à la réclamation (photos, ...). Ces justificatifs sont à adresser à l'appui de la réclamation, le client en conservant copie. Nord-Espaces ne saurait être tenu pour responsable des objets oubliés ou perdus et ne se charge ni de leur recherche ni de leur rapatriement.

3.10 Assurances et garanties financières : Nord-Espaces a souscrit auprès de la compagnie Générale une assurance Responsabilité Civile Professionnelle qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels, qui pourraient être causés à ses clients à la suite d'une carence ou d'une défaillance de ses services tels que définis par la loi. La caution légale réglementaire est apportée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APS), 17 avenue Carnot 75017 Paris. Une assurance est intégrée d'office aux programmes proposés par Nord-Espaces dans ses brochures annuelles et sur ses sites internet, Nord-Espaces ou Boréalès, et elle est offerte par Nord-Espaces à ses clients achetant un produit Nord-Espaces ou Boréalès. Cette assurance offre une garantie assistance - rapatriement avec prise en charge des frais médicaux à concurrence de 4.573,47 euros. Nord-Espaces remet à ses clients avec les documents de voyage Nord-Espaces ou Boréalès une synthèse détaillant la couverture offerte par cette assurance ainsi que ses modalités pratiques de mise en œuvre. Par ailleurs, une assurance annulation et bagages est proposée en option au prix de 2,5% du montant du voyage aux clients ne disposant pas d'un moyen de paiement de type carte de bancaire de haut niveau offrant ce type de prestation.

3.11 Données nominatives : Conformément à la législation en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le client dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations nominatives le concernant et que Nord-Espaces a recueilli pour les besoins de son activité, sous la marque Nord-Espaces ou Boréalès.