

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R. 211-5 du Code du tourisme.

Des lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription. En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R. 211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission. Extrait du Code du Tourisme.

Article R. 211-3 : Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R. 211-3-1 : L'échange d'informations 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 R. 211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ; 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ; 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ; 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ; 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ; 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R. 211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R. 211-6 : Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes : 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ; 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ; 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ; 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ; 5° Les prestations de restauration proposées ; 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ; 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le

dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ; 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ; 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ; 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ; 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ; 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ; 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ; 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes : a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ; b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ; 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R. 211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R. 211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R. 211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : - soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; - soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R. 211-10 : Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R. 211-11 : Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : - soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ; - soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Conception et réalisation de ce catalogue :

- SBGD - SOPHIE BIGO - www.sophiebigo.com
- SOL LATINO - 27 rue du Texel à 75014 Paris,

Images : Fotolia, Sol Latino, OT de Cuba à Paris, Adobe Stoc, Le Mintur.

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article R 211-6 de la Loi susvisée que les informations figurant sur la brochure peuvent faire l'objet de certaines modifications. L'inscription à l'un de nos voyages entraîne l'adhésion du client à nos conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de leurs dispositions.

Art. 1 - PRIX

Les prix indiqués dans cette brochure ont été établis sur la base des tarifs communiqués pour l'année 2019 et 2020. Sur chaque page, nous présentons un prix d'appel au départ d'une ou plusieurs villes et pour la période considérée. Ils doivent être confirmés impérativement par l'agent de voyage vendeur au moment de l'inscription. Nos prix sont calculés de manière forfaitaire incluant un ensemble de prestations décrites dans les programmes. Ils sont basés sur un certain nombre de nuits et ne correspondent pas nécessairement à un nombre déterminé de journées entières. Si en raison des horaires imposés par les compagnies aériennes la première et la dernière journée se trouvent écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal aucun remboursement ne pourrait avoir lieu. La durée du voyage est calculée depuis le jour de l'arrivée jusqu'au jour du départ. Révision de prix Les prix indiqués dans notre brochure sont établis en fonction, notamment des données économiques suivantes : - Cours des devises, entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à la date d'établissement de la présente. Nous nous réservons le droit d'en modifier les prix, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues à l'article 19 de la loi, et selon les modalités suivantes : Variation du cours des devises. Si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage de plus de 5 % cette incidence serait intégralement répercutée (tant à la hausse qu'à la baisse). Bien évidemment cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations qui nous sont facturées en devises et qui peuvent représenter, selon les voyages, 30 à 70 % du prix total. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

Art. 2 - ACOMPTÉ ET PAIEMENT DU SOLDE

Sauf disposition contraire des conditions particulières à chaque programme, l'agent de voyages vendeur reçoit du client au moment de la réservation, une somme égale à 30% du prix du voyage. La nature du droit conféré au client par ce versement est variable ; ainsi par exemple, l'exécution de certains voyages est soumise à la réunion d'un nombre minimum de participants ; elle dépend du type de voyage choisi. Toutes précisions à ce sujet sont données au moment de l'inscription par l'agent de voyages vendeur et la confirmation du départ intervient au plus tard 21 jours avant le voyage. Sauf dispositions contraires des conditions particulières, le paiement du solde du prix du voyage doit être effectué un mois avant la date de 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. Les frais d'annulation seront alors retenus conformément à nos conditions de vente. Pour les inscriptions intervenant moins de 30 jours avant la date de départ le règlement intégral du prix est exigé lors de l'inscription. En cas d'inscription tardive, les documents de voyage pourront être remis aux clients à l'aéroport.

Art. 3 - MODIFICATIONS PAR LE CLIENT AVANT LE DÉPART

Toute modification du dossier avant le départ entraînera 30€ minimum des frais par personne : le montant exact vous sera communiqué lors de la modification. Ils ne seront en aucun cas remboursables. Tout report de date, tout changement de type de transport et/ou de ville de départ entraînera la facturation de frais d'annulation.

Art. 4 - CÉSSION DU CONTRAT

Le(s) cédant(s) doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage, (en indiquant précisément le(s) nom(s) et adresse du/des cessionnaire(s) et des participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Frais de cession à titre indicatif, les opérations consécutives à une cession de contrat entraîneront des frais de l'ordre de 30/800€, selon le nombre de personnes en cause, le type de transport et la proximité du départ.

Art. 5 - RÉDUCTION ENFANTS

- Dans tous les cas les réductions et forfaits "enfant" sont accordés à la condition impérative que la date de naissance de l'enfant soit communiquée dès la réservation.
- Enfant de moins de 2 ans : Participation forfaitaire pour le transport aérien et les taxes aéroportuaires (pas de siège dans l'avion, voyage sur les genoux de ses parents) Les frais éventuels de nourriture et de logement (lit bébé) seront réglés directement à l'hôtelier sur place, sauf mention contraire.
- Enfant de 2 à moins de 12 ans : Réduction pouvant varier selon les formules (à condition que l'enfant occupe un lit supplémentaire dans la chambre de 2 personnes payant plein tarif. Toutes les réductions enfants s'entendent par défaut sur le logement de base et peuvent être différentes suivant le type d'hébergement choisi et sont toujours calculées hors taxes aéroportuaires, hors redevances passagers, hors visa et hors assurances. * Autotours et locations de voitures Les réductions enfants s'appliquent hors tarif location de véhicules. * Forfait avion sur vols réguliers Conditions particulières (selon les compagnies et les classes de réservation) confirmées au moment de l'inscription.

Art. 6 - PROMOTIONS

À certaines dates nous pouvons être amenés à proposer des promotions de dernière minute. Nous informons notre clientèle que celles-ci n'ont aucun effet rétroactif par rapport aux clients déjà inscrits ayant payé le prix normal. Ceux-ci ne pourront prétendre à aucun remboursement de la différence de prix.

Art. 7 - FRAIS D'ANNULATION

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des montants (frais d'annulation) précisés ci-dessous à titre de dédit en fonction de la date d'annulation par rapport à la date de départ. Plus de 31 jours avant le départ, il sera retenu 200 € et le cas échéant les frais d'émission du billet. De 30 à 21 jours avant le départ : 25% du prix du voyage avec un minimum de 200 € par personne De 20 à 12 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage De 11 à 7 jours : 75% du prix du voyage. A moins de 6 jours avant le départ : 100% du prix du voyage.

Art. 8 - ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure, des événements climatiques ou

naturels récurrents (mousson, cyclone, algues, méduses...), ou pouvant entraîner l'impossibilité de profiter de certaines prestations pour des raisons tenant à la sécurité des voyageurs. De même si l'annulation du voyage intervient pour insuffisance du nombre de participants à 21 jours du départ et au-delà.

Art. 9 - TRANSPORTS

a) Responsabilité des transporteurs Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. Sol Latino ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des transporteurs français ou étrangers assurant les transferts ou le transport de passagers. b) Conditions spéciales vols affrétés et vols réguliers Toute place non utilisée (aller ou retour) ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement (même dans le cas d'un report de date). Nota : Dans le cas d'un voyage en vol spécial ou régulier, l'enfant de moins de 2 ans n'a pas de siège réservé. En raison de l'intensité du trafic aérien, et suite à des événements indépendants de notre volonté (grèves, incidents techniques, météo...), des retards peuvent avoir lieu. Les correspondances ne sont pas garanties, même dans le cas de pré et post-acheminement émis sur un même billet. Aucune indemnisation ne pourra être accordée. Si conformément à la réglementation européenne en vigueur, le passager refuse l'embarquement dans le cas d'un retard des vols aériens de 5 heures ou plus, il ne pourra prétendre au remboursement des prestations terrestres.

Art. 10- RESPONSABILITÉS

Sol Latino garantit au client l'exécution satisfaisante du voyage prévu, dans la limite de la garantie qui est due par les prestataires de services intervenant dans l'exécution du voyage. Nous ne saurions être confondus avec ces prestataires qui conservent, en tout état de cause à l'égard de tout voyageur, les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts les régissant, de leur législation nationale ou des conventions internationales instituant entre autres dispositions, une limitation de responsabilités. En ce qui concerne les grèves et les retards dus à des raisons techniques ou aux conditions atmosphériques, nous ne saurions être tenus pour responsables des conséquences et des frais qu'entraînerait l'annulation totale ou partielle des services hôteliers et des transports. Dans ces dernières hypothèses, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions propres à surmonter les difficultés apparues.

Art. 11- FORMALITÉS

Préalablement à la conclusion du contrat groupe l'organisateur informe le client des diverses formalités administratives et/ou sanitaires nécessaires à l'exécution du voyage (carte d'identité, passeport, visa, vaccinations, etc.). Leur accomplissement et les frais en résultant incombent au seul client. Lorsque, au lieu de départ, le participant n'est pas en possession des documents nécessaires à la réalisation du voyage, il sera retenu la totalité du montant du voyage. Si, malgré l'absence de documents nécessaires, l'embarquement est autorisé, en cas de refolement à l'arrivée par les autorités de la destination, les frais de retour seront à la charge du participant qui ne pourra prétendre à un quelconque remboursement ou dédommagement

Art. 12 - RÉCLAMATIONS

Vos réclamations doivent être adressées à SOL LATINO par courrier recommandé et accompagné de pièces justificatives dans les trente jours qui suivent votre retour. En cas de problème rencontré sur place, nous vous demandons de nous contacter au plus vite par téléphone ou par courriel pour que nous puissions intervenir auprès de notre prestataire et vos conseillers également de prendre contact avec le représentant de celui-ci dont les coordonnées figurent sur vos documents de voyage. Les réclamations sont immédiatement transmises pour enquête à nos fournisseurs. Le délai de réponse varie d'un fournisseur à l'autre et nous vous demandons de bien vouloir nous excuser de la longueur de ceux-ci qui n'est pas de notre fait.

SOL LATINO S.A.S., société par actions simplifiée au capital de 17.500€ dont le siège social est 27 rue du Texel à 75014 Paris, RCS Paris 532 354 594, NAF 7911Z. Société immatriculée au registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le numéro IMO75110220. Garantie financière par APS, 15, avenue Carnot 75017 Paris. - Assurance R.C.P GENERALI IARD, 7, boulevard Haussmann 75009 Paris, contrat n° AM480945. SITE INTERNET : www.sol-latino.travel Tél : 01 42 18 07 86

Remerciements : à tous nos prestataires, aux compagnies aériennes, à l'Office de Tourisme de Cuba à Paris, au Ministère de Tourisme de Cuba, à toute l'équipe de Sol Latino à Cuba et en France. Merci à tous ceux non cités qui ont participé à la réalisation de cette nouvelle brochure.

