

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE L'AGENCE DE TOURISME « LOYALTY TOURS »

### Préambule :

La passation de la commande ou acceptation du devis par le client entraîne son adhésion aux présentes conditions générales et éventuelles conditions particulières de vente et l'approbation sans réserve de leurs dispositions.

Sur le site internet de l'AGENCE LOYALTY TOURS, les présentes conditions générales de vente sont accessibles à tout moment via un lien hypertexte « conditions de vente » sur chaque page du site internet [www.loyaltytours.nc](http://www.loyaltytours.nc).

Les présentes conditions générales font partie intégrante du contrat conclu avec l'AGENCE LOYALTY TOURS et peuvent également être obtenues sur simple demande auprès de l'agence de Nouméa, 8 rue du Port Despointes, Faubourg Blanchot.

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 01/04/2013 au 31/03/2014.

### Article 1er : DEFINITIONS

Agence de tourisme : désigne l'AGENCE LOYALTY TOURS ou l'un de ses agents.

Client : désigne toute personne qui accepte le devis fourni par l'AGENCE LOYALTY TOURS et/ou qui procède au paiement de la prestation demandée.

Devis : désigne le document émis par l'AGENCE LOYALTY TOURS détaillant les prestations proposées avec indication des services et de leurs prix.

Enfant : désigne tout voyageur ayant moins de 12 ans le jour du départ. Un enfant de moins de 2 ans est considéré comme un bébé.

Facture : désigne le document écrit dressé par l'AGENCE LOYALTY TOURS constatant

les conditions auxquelles elle a fourni le ou les services.

Groupe : désigne une base d'au moins 10 voyageurs réservant des prestations de fourniture de voyage identiques.

Séjour : désigne la prestation fournie incluant l'hébergement et le cas échéant la restauration, les prestations annexes (excursions...).

Transport : désigne la prestation de transport par tout moyen de locomotion défini (avion, bateau, voiture, bus...).

Voyageur : désigne toute personne bénéficiant de la prestation de fourniture de voyage.

### Article 2 : DOMAINE D'APPLICATION

#### 2.1. Règlements

Le contrat de fourniture de voyage est régi par les textes en vigueur en Nouvelle-Calédonie et par les présentes conditions générales, étant précisé que le code du tourisme métropolitain ne s'applique pas en Nouvelle-Calédonie.

#### 2.2. Prestations fournies

Le contenu des prestations proposées relatives au transport et/ou au séjour est détaillé dans le devis fourni par l'AGENCE LOYALTY TOURS au client.

#### 2.3. Voyage en groupe

Pour bénéficier du tarif groupe, les voyageurs, au minimum 10 personnes, doivent réserver des prestations identiques sur un seul et même document de fourniture de voyage.

Toute réservation, modification ou annulation devra être confirmée par écrit et compte tenu des contraintes logistiques, des

conditions particulières peuvent être appliquées par l'agence au groupe.

La liste nominative des voyageurs devra être fournie dans le délai d'un mois avant le départ.

### **Article 3 : DOCUMENTS**

Le devis proposé par l'AGENCE LOYALTY TOURS et accepté par le client ou la facture émise par ladite agence atteste jusqu'à preuve du contraire de l'existence d'un contrat de fourniture de voyage entre l'agence et le client mentionné sur lesdits documents. La prestation de fourniture de voyage n'est valable que pour le voyage indiqué (date, heure, destination, modalités des prestations).

Les documents de voyage (carnet de voyage, titre de transport, bon d'échange, voucher...) qui seront à remettre au prestataire concerné lors du séjour, sont établis suivants les informations transmises par le client. A cet effet, le client s'engage à communiquer à l'agence toutes les informations utiles, des voyageurs.

Les documents publicitaires (photographies, illustrations, brochures) sont remis au client par l'AGENCE LOYALTY TOURS à titre indicatif et seules les informations communiquées dans le devis ou facture engagent l'agence.

### **Article 4 : PRIX, FRAIS ET TAXES**

Seul le prix indiqué sur le devis et/ou la facture de l'AGENCE LOYALTY TOURS fera foi.

Le prix comprend notamment le montant des prestations prévues (le cas échéant le transport, le séjour, les transferts...), et de la taxe de solidarité sur les services (T.S.S de 5%), hors frais de gestion, d'émission et/ou de livraison, de paiement (frais bancaires liés au paiement par carte).

Tous les frais, taxes ou redevances imposés par toute autorité et dus, seront à la charge du client. Ce dernier est informé du montant de ces frais et taxes inclus, dans le devis ou la facture.

Le prix ne comprend pas :

- les éventuelles cautions demandées à l'arrivée notamment pour les locations de véhicules et pour les résidences locatives, restituées au moment du départ sous réserve d'inventaire ;
- les boissons aux repas (sauf mention particulière précisée au devis) ;
- les excursions facultatives ;
- les assurances annulation, bagages, responsabilité civile personnelle ;
- les dépenses personnelles.

Le franc pacifique, monnaie en vigueur en Nouvelle-Calédonie, s'applique aux tarifs fournis par l'AGENCE LOYALTY TOURS. Le paiement par toute autre devise devra être accepté préalablement par l'agence, moyennant le paiement des frais de conversion en sus.

Les prix indiqués sont ceux en vigueur à la date de la réservation. Ils peuvent néanmoins être révisés, notamment par les prestataires, indépendamment de la volonté de l'agence. Les prix doivent être confirmés par l'AGENCE LOYALTY TOURS.

### **Article 5 : MODALITES DE RESERVATION ET DE CONFIRMATION**

#### *5.1. Conditions de réservation*

Les demandes de devis, bons de commande ou les réservations, en agence (voir article 15) ou en ligne via le site, doivent parvenir à l'AGENCE LOYALTY TOURS au plus tard 48 heures avant le départ demandé, hors promotions et offres « dernière minute »..

Lorsque la réservation s'effectue par internet, le client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion de contrat.

#### *5.2. Traitement des réservations*

5.2.1 Lors d'une réservation en ligne, le client choisit le ou les produits souhaités, il précise les dates, la destination et le nombre de participants selon leur catégorie (adulte, enfant, bébé) et il lance la recherche.

Le résultat de la recherche est proposé par l'AGENCE LOYALTY TOURS. Si les produits présentés sont retenus par le client, celui-ci transmet sa commande en précisant ses coordonnées personnelles et d'éventuelles remarques particulières. Lors de la commande, le client devra prendre connaissance des présentes conditions générales et le clic apposé vaudra acceptation.

Le client doit indiquer avec vigilance et précision les coordonnées du (ou des) voyageurs. Ces informations personnelles serviront pour l'émission des documents de voyages (billet d'avion, bon d'échange...), toute erreur sur le nom, prénom ou autres informations essentielles relevant de la seule responsabilité du client. Dans les meilleurs délais, l'AGENCE LOYALTY TOURS présente son devis par tout moyen en précisant les références de la réservation. Ces dernières serviront lors de l'acceptation du devis en ligne par le client.

Lors d'une réservation en agence, le client précise sa demande et l'agence fournit son devis par tout moyen dès que possible et en respectant le plus possible les souhaits du client. Néanmoins, l'agence pourra être amenée à adapter la demande aux contraintes extérieures (disponibilité de vols,...)

### *5.3. Modalités d'acceptation et de confirmation*

Le client pourra accepter le devis dans les délais impartis par le moyen de son choix (en ligne ou en agence) et procédera au paiement de sa commande. La validation du paiement confirmera la réservation.

Le paiement en ligne s'effectue par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé au moyen des cartes bancaires suivantes : carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard, American Express.

Le paiement en agence s'effectue au choix par carte bancaire, chèque, virement bancaire ou espèces.

Un acompte représentant au moins 30 % du montant total de la prestation sera demandé

au client lors de l'acceptation du devis. Le solde sera versé à la présentation de la facture, avant le départ et au plus tard 15 jours avant le départ, sauf disposition particulière spécifiée au devis.

### **Article 6 : FORMALITES**

Il appartient aux clients de se renseigner auprès de leurs autorités consulaires ou ambassades pour connaître l'accomplissement des formalités administratives et sanitaires. Ces dernières ainsi que les frais en résultant incombent au passager, sans que l'AGENCE LOYALTY TOURS ne puisse être tenue responsable en cas de refus d'embarquement ou d'accès par les autorités compétentes.

### **Article 7 : ASSISTANCE PARTICULIERE**

Afin de faciliter l'organisation du séjour et du transport, le client doit impérativement prévenir l'agence de tout besoin d'assistance particulière en raison de l'âge, l'état de santé ou du handicap du voyageur.

Pour les réservations en ligne, le client sera tenu de renseigner la rubrique « remarques ou demandes particulières » lors de sa commande.

Les femmes enceintes devront se conformer aux instructions communiquées par la compagnie aérienne ou maritime pendant la réservation et avant l'embarquement.

### **Article 8 : VOLS SECS OU FERRY**

S'agissant des vols aériens ou trajets ferry seuls, l'AGENCE LOYALTY TOURS agit en qualité de simple intermédiaire entre le transporteur et le client. Elle bénéficiera d'un mandat pour agir au nom et pour le compte du client.

Le contrat de transport est constaté par la simple délivrance des billets d'avion ou de bateau. Seules les conditions générales émises par le transporteur s'appliqueront et l'AGENCE LOYALTY TOURS ne pourra être tenue responsable des éventuelles défaillances ou modifications opérées

unilatéralement par ledit transporteur. Les frais éventuels résultant d'imprévus (grèves, intempéries, guerres, épidémie, incidents techniques...) relevant d'un cas de force majeure resteront à la charge du passager.

Dans tous les cas, la responsabilité des compagnies aériennes ou maritimes sera limitée qu'au strict transport des passagers et de leurs bagages.

#### **Article 9 : MODIFICATION ET ANNULATION**

Toute demande de modification ou d'annulation de la commande devra parvenir à l'AGENCE LOYALTY TOURS impérativement par courriel à : [reservations@loyaltytours.nc](mailto:reservations@loyaltytours.nc) ou en se présentant à l'agence.

Par courrier électronique, l'agence transmettra au client l'accusé de réception de la demande de modification ou d'annulation.

En cas de modification des prestations (destination, date,..) à la demande du client, après l'acceptation du devis et dans la limite de 48 heures avant le départ, le prix pourra être révisé et augmenté de frais administratifs supplémentaires. Passé ce délai, les dispositions de l'alinéa suivant s'appliqueront.

Si le client demande la résiliation du contrat de fourniture de voyage avant l'exécution du voyage ou dans le cas fixé à l'alinéa précédent, il sera tenu de verser à l'AGENCE LOYALTY TOURS comme suit :

- l'acompte est remboursé, déduction faite des frais de dossiers, pour toute annulation enregistrée plus de 30 jours avant le départ.
- l'acompte est acquit pour toute annulation enregistrée entre le 30ème et le 15ème jour avant le départ.
- 50 % du montant total de la facture, pour toute annulation enregistrée entre le 14ème et le 8ème jour avant le départ.
- 80 % du montant total de la facture, pour toute annulation enregistrée entre le 7ème jour et 48 heures avant le départ,

-100 % du montant total de la facture, pour toute annulation enregistrée moins de 48 heures avant le départ.

En cas de modification ou d'annulation par le prestataire, l'AGENCE LOYALTY TOURS pourra proposer, dans les limites de ses capacités, une solution alternative au client.

#### **Article 10 : RESPONSABILITE DE L'AGENCE DE TOURISME**

L'AGENCE LOYALTY TOURS est une agence de tourisme agréée par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie. L'étendue de la responsabilité de l'agence est définie dans la délibération n°185 du 10 mai 2001 réglementant la création et le fonctionnement des agences de voyages et des agences de tourisme, précisément des articles 14 à 17.

#### **Article 11 : AGREMENT, CAUTION ET ASSURANCE DE L'AGENCE**

##### **9.1. Agrément :**

L'AGENCE LOYALTY TOURS a été agréée par le Gouvernement de la Nouvelle-Calédonie le 26/02/2013 (arrêté n° 2013-491/GNC)

##### **9.2. Caution :**

Le garant de l'AGENCE LOYALTY TOURS est la Banque Calédonienne et d'Investissements (BCI) située au 54 Avenue de la Victoire, BP K5 98849 Nouméa Cédex.

##### **9.3. Assurance :**

L'AGENCE LOYALTY TOURS est assurée auprès de Groupama PACIFIQUE situé au Complexe Le Centre, Ducos, 30 route Baie des Dames BP 7853 98801, Nouméa Cedex pour l'assurance responsabilité civile professionnelle. La police couvre les dommages corporels, matériels et préjudices subis par les voyageurs par suite de carence ou de défaillance de l'agence, à concurrence d'un montant de 91.288.696 XPF par an.

L'agence recommande au client de souscrire à un contrat d'assurance couvrant les

conséquences de l'annulation ou de la modification de la prestation achetée.

#### **Article 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tout le contenu du site internet et tous les droits de propriété intellectuelle sont la propriété de l'AGENCE LOYALTY TOURS, des sociétés affiliées ou de ses partenaires.

Il n'est concédé aucun droit, ni propriété sur le contenu du site. Toute exploitation non autorisée de tout ou partie du site internet et des droits de propriété intellectuelle pourra faire l'objet de poursuites judiciaires conformément au droit français de la propriété intellectuelle.

#### **Article 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTES**

Conformément à la loi n° 78-17 dite loi Informatique et Libertés, le client est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'agence ainsi qu'aux prestataires et partenaires de traiter et exécuter les commandes.

Le client est informé et l'accepte, conformément à l'article 69 de ladite loi que ses données seront transmises aux fournisseurs et sous-traitants dans le cadre de l'exécution des services, sans restrictions géographiques.

L'AGENCE LOYALTY TOURS dispose d'un référent Informatique et Libertés recensant l'ensemble des traitements informatiques. Le droit d'accès et de rectification du client garanti par la loi s'exerce auprès de l'agence, par courrier et en justifiant son identité, aux coordonnées mentionnées à l'article 15.

#### **Article 14 : RECLAMATION ET DIFFEREND**

Le voyageur qui constate un dommage causé lors du voyage et/ou séjour dispose d'un délai de 7 jours pour introduire une réclamation écrite auprès de l'AGENCE LOYALTY TOURS. Dès que le voyageur constate un éventuel problème lors du séjour, il en informe dans les meilleurs

délais l'agence ou le correspondant local afin qu'une solution à l'amiable soit trouvée. A peine de forclusion, toute action en responsabilité doit être intentée dans un délai de **deux ans** à compter de l'accomplissement de la prestation fournie. Tout litige relatif à l'application des présentes conditions générales sera soumis à la seule compétence des tribunaux civils de Nouméa.

#### **Article 15 : COORDONNEES DE L'AGENCE DE TOURISME**

**AGENCE LOYALTY TOURS (enseigne commerciale)**

BP 2217, Nouméa Cedex, 98846 Nouvelle-Calédonie

**SAS Intégrateur Touristique des Iles (entité juridique)**

Siège social à l'Hôtel de la Province des îles Loyauté à Wé-Lifou

Capital social de 1 000 000 XPF

RIDET : 1048 800.001

RCS Nouméa n° 2011 B 1048800

APE : 79.12Z

#### **Coordonnées bancaires :**

Banque : B.C.I. (Banque Calédonienne d'Investissement)

Adresse : Agence Victoire, 50-52 Avenue de la Victoire - 98 801 NOUMEA CEDEX - NOUVELLE CALEDONIE

Société : SAS Intégrateur des Iles  
Code établissement : 17499

Code Guichet : 00010

Numéro de compte : 25000802013 - Clé RIB : 83

Iban : FR76 1749 9000 1025 0008 0201 383

Bic : BCADNCNN

## INDEX

Article 1er : DEFINITIONS

Article 2 : DOMAINE D'APPLICATION

2.1. *Règlementation*

2.2. *Prestations fournies*

2.3. *Voyage en groupe*

Article 3 : DOCUMENTS

Article 4 : PRIX, FRAIS ET TAXES

Article 5 : MODALITES DE RESERVATION  
ET DE CONFIRMATION

5.1. *Conditions de réservation*

5.2. *Traitement des réservations*

5.3. *Modalités d'acceptation et de  
confirmation*

Article 6 : FORMALITES

Article 7 : ASSISTANCE PARTICULIERE

Article 8 : VOLS ET FERRY SECS

Article 9 : MODIFICATION ET ANNULATION

Article 10 : RESPONSABILITE DE L'AGENCE  
DE TOURISME

Article 11 : AGREMENT, CAUTION ET  
ASSURANCE DE L'AGENCE

Article 12 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

Article 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTES

Article 14 : RECLAMATION ET DIFFEREND

Article 15 : COORDONNEES DE L'AGENCE  
DE TOURISME