



## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES de l'agence de voyage TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") au 27 Octobre 2020

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes ont vocation à informer les clients de l'agence de voyage TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") préalablement à la conclusion du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par TOUR F à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") et consultables et téléchargeables sur le site internet : [www.epoktour.fr](http://www.epoktour.fr)

### 1. Formation du contrat

#### 1.1 – Dispositions générales

La réservation de l'une des prestations de services touristiques, (séjours, visites guidées, excursions, billetterie...) proposés par TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos conditions particulières de vente (CPV).

#### 1.2 – Formation du contrat

En dehors du site internet, toute demande de réservation sera communiquée soit sur place, soit par e-mail à TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") à [resa@epoktour.fr](mailto:resa@epoktour.fr) ou par téléphone au 0766105796.

Toute commande sera considérée comme définitive qu'à compter :

- D'une part de la réception du contrat, devis ou proposition complété(e), daté(e) et signé(e), ou par la validation du bulletin de commande via notre site par la procédure de réservation en ligne, sous réserve de la confirmation par TOUR F compte tenu de la faisabilité technique, des places disponibles et le cas échéant d'un nombre de participants minimum. Les éléments du contrat ou proposition relatifs aux demandes particulières du client prévalent à celles figurant sur les présentes CPV sans préjudice des textes en vigueur.

- Et d'autre part, du règlement de la totalité de la prestation au plus tard le jour de l'excursion avant le début de la prestation.

### 2. Conditions de réalisation des prestations

Pour toutes les prestations vendues par TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour"), compte tenu de leur nature déterminée dans le temps, elles ne pourront en aucun cas être prolongées après la date d'échéance de la prestation.

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le contrat de réservation muni du bon d'échange/voucher ou de l'e-mail de confirmation.

#### **Pour les excursions terrestres et maritimes, visites, spectacles, transferts...**

Les conditions contractuelles convenues entre TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") et le client prévalent sur les présentes CPV. Les vouchers pour les excursions, les billets, les visites guidées, l'accès aux sites, aux parcs et aux monuments seront remis sur place à l'arrivée des clients ou ils leurs seront expédiés par mail ou WhatsApp aux coordonnées transmises par le client lors de sa commande. Si l'envoi par mail ou WhatsApp des vouchers ou billets était rendu impossible par une erreur de l'utilisateur dans la saisie de ses coordonnées, l'agence de voyages ne saurait être tenue pour responsable.

Pour les visites guidées, chaque participant doit se présenter sur le lieu de rendez-vous indiqué sur le contrat 5 minutes avant le début de la visite. En cas de retard d'un participant, le guide commencera tout de même la visite à l'heure prévue et la prestation restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement. Chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité et suivre les conseils du guide, tout au long de la visite. Les enfants sont sous l'entière responsabilité des parents. Les visites se déroulant à pied, les participants devront être équipés de bonnes chaussures et de vêtements adaptés aux conditions météorologiques du jour. Le client s'engage à ce que chaque participant se conforme aux règles de prudence, de circulation et qu'il suive les conseils du guide tout au long de la visite. TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") peut exceptionnellement être contraint d'annuler une visite si le nombre minimum de participants n'est pas atteint. Cette décision sera communiquée au client selon les termes de l'article 6.2 des présentes CPV. Dans l'hypothèse d'une annulation, les versements seront intégralement restitués au client, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par celui-ci resteront à sa charge.

### 3. Rétractation

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas aux prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs (billetteries, visites guidées...) qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L121-21-8, 12° du code de la consommation.

#### 4. Prix

Tous les prix sont affichés en euros selon le régime spécial des agences de voyages. Dans certains cas ou à la demande du client les prix seront communiqués en USD. Sauf stipulation contraire dans un descriptif d'une prestation confirmée dans le contrat, ne sont pas comprises dans le prix : les dépenses à caractère personnel, les assurances, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation et le cas échéant la taxe de séjour.

#### 5. Paiement

Toute inscription fait l'objet du paiement de la totalité de la prestation avant le début de la prestation souscrite comme indiqué sur nos supports et sur le contrat.

Le paiement s'effectue :

Par carte bancaire sécurisée via stripe,

Par Paypal avec un paiement en ligne sécurisé,

Par virement (frais de virement à la charge du client),

Sur place, en espèces : en euros ou USD dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.

TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") adressera une facture au client après confirmation totale de l'inscription prévue au 1.2 des présentes CPV.

Dès la réservation confirmée, TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") adresse au client les différents bons d'échange/vouchers à remettre, ou par mail à montrer, lors de son passage chez chaque prestataire.

Tout retard dans le paiement d'un acompte ou du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation prévus par les présentes conditions particulières de vente.

#### 6. Conditions d'annulation

##### 6.1 Du fait du client : groupes, individuels et groupes constitués d'individuels

Conformément à l'article L. 211-14, I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment avant le début de la prestation, moyennant de respecter la procédure et les conditions de remboursement suivants et sauf accord contractuel entre TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") et le client.

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à [resa@epoktour.fr](mailto:resa@epoktour.fr).

Annulation des services touristiques à l'unité et forfaits, les frais de résolution / annulation sont établis comme suit, sauf indications particulières contractuelles :

- Entre 72 heures et 24 heures avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation touristique,
- à moins de 24 heures avant le début de la prestation : il sera retenu 100% du prix de la prestation touristique,
- en cas de non présentation du client ou retard (cf. retard), il ne sera procédé à aucun remboursement (cf. ASSURANCE).

Une annulation partielle correspond à une réduction d'un des éléments de la prestation. La règle du prorata sera appliquée sur la base des modalités de dédommagement prévues ci-dessus sauf pour les visites guidées individuelles. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable entre l'agence de voyage et le client.

##### 6.2 Du fait de TOUR F

Conformément à l'article L. 211-14, III du Code du Tourisme, TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si :

1. Le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") notifie la résolution du contrat au client dans le délai fixé par le contrat et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,

- 7 jours avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,

- 48 heures avant le début de la prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

2. En cas d'annulation de tout ou partie d'une réservation, TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") doit en informer le client par tout moyen, lui proposer un report de l'activité ou lui garantir un remboursement sans pénalités des sommes versées.

Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour").

##### 6.3 Cas de force majeure

Le client et l'agence de voyage ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une crise sanitaire, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1148 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## 6.4 Remboursement pour annulation

En dehors d'un accord entre l'agence de voyage et le client sur un report de la prestation, en cas d'annulation et conformément aux termes de l'article R221-10 du code du tourisme l'agence de voyages procédera aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

## 7. Modification

### 7.1 Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à [resa@epoktour.fr](mailto:resa@epoktour.fr). Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour"). Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, l'agence de voyages est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

### 7.2 Modification du fait de TOUR F

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme, dans les conditions et selon les modalités prévues à l'article L211-13 du code du tourisme. La modification devra être mineure et l'agence de voyages devra en informer le client d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix de la prestation,
2. Du délai raisonnable dans lequel il doit communiquer à TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") sa décision,
3. Des conséquences de son absence de réponse dans le délai fixé,
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le client n'accepte pas d'autre prestation, l'agence de voyages rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

## 8. - Conditions sanitaires et administratives :

Avant de s'inscrire pour la prestation touristique le participant doit vérifier en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, qu'il est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité en cours de validité, ainsi que tous autre(s) document(s) (visa, livret de famille, autorisation de sortie de territoire, être à jour des vaccinations obligatoires...) requis et conformes aux exigences pour transiter et ou entrer dans le pays du voyage.

## 9. Retard / dépassement d'horaire

Lorsqu'une prestation précise un horaire et un lieu précis de début de prestation, en cas de retard du client, ce dernier doit prévenir TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") dans les plus brefs délais par téléphone au 0766105796 ou par mail à [resa@epoktour.fr](mailto:resa@epoktour.fr) de 9h00 à 20h00. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 10. Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'agence de voyages informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") du fait de la cession du contrat.

## 11. Responsabilités

L'agence de voyages est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté.

TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour") ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme défini à l'article 6.3 des présents CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe TOUR F (à travers la marque "Epok'Tour"), dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. TOUR F (à travers la marque

“Epok’Tour”) ne pourra être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d’une indisponibilité temporaire du site ou d’une interruption de la connexion du client au cours du processus d’enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l’un des services de voyage n’est pas exécuté conformément au contrat, TOUR F (à travers la marque “Epok’Tour”) remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l’importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si l’agence de voyages ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

## **12. Assurance**

Lors de votre réservation, l’agence de voyage ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l’assureur de votre choix qu’il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

## **13. Protection des données personnelles**

TOUR F (à travers la marque “Epok’Tour”) est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre inscription, à son suivi, à l’envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d’enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à [infotourf@gmail.com](mailto:infotourf@gmail.com), soit par courrier à TOUR F, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d’accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de TOUR F ET e-mail du responsable du traitement des données personnelles [infotourf@gmail.com](mailto:infotourf@gmail.com). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d’utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d’introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **14. Propriété intellectuelle / photos / illustrations**

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet sont illustratives et n’ont pas un caractère contractuel. Toute reproduction ou exploitation commerciale ou non de ces éléments est strictement interdite sauf autorisation écrite préalable.

Est également interdite l’extraction répétée et systématique d’éléments protégés ou non du site [www.epoktour.fr](http://www.epoktour.fr) causant un préjudice quelconque à TOUR F ou à l’un de ses prestataires ou fournisseurs.

## **15. Archivage du contrat**

Tout contrat conclu avec le client correspondant à une commande d’un montant supérieur à 120 euros TTC sera archivé par TOUR F pendant une durée de 10 ans conformément aux articles L213-1, R213-1 et R213-2 du code de la consommation.

TOUR F archivera ces informations et produira une copie du contrat à la demande du client.

## **16. Aptitude au voyage**

Les excursions et séjours organisés par TOUR F (à travers la marque “Epok’Tour”) sont ouverts à tous. Néanmoins, l’attention des personnes souhaitant souscrire une prestation touristique est attirée sur le fait qu’en raison de leurs particularités, certaines prestations ne peuvent être proposées à des personnes handicapées ou à mobilité réduite et ce conformément aux dispositions de l’article 10 du règlement 189/2011 du Parlement et du Conseil Européen.

Dans le cas où vous auriez des doutes sur vos capacités physiques, nous vous recommandons de bien vouloir contacter TOUR F (à travers la marque “Epok’Tour”) pour obtenir plus d’informations sur les prestations en rapport avec votre condition physique. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils donnés par le guide/accompagnateur. TOUR F ne peut pas être tenu responsable des accidents qui seraient dus à l’imprudence individuelle d’un membre du groupe.

Les participants mineurs demeurent en permanence sous la responsabilité du détenteur de l’autorité parentale ou d’une tierce personne. Il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (livret de famille et carte nationale d’identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire).

## **17. Réclamation / Litige**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à TOUR F par courriel : [infotourf@gmail.com](mailto:infotourf@gmail.com) OU par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours à compter de la fin de la prestation fournie.

Après avoir saisi TOUR F et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n’est pas satisfaisante, le client peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)).

Si la vente s’effectue en ligne, le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n’aura pu être réglé à l’amiable relèvera exclusivement du TGI de Chambéry pour une personne morale, et dans le cas d’une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l’article L141-5 du Code de la consommation.