



Inde



Sri Lanka



Nepal



Maldives

**Acme Voyages Private Limited** (Recognised by Department of Tourism, Government of India)  
501, Kirti Mahal, 19 Rajendra Place New Delhi - 110008 (INDIA) Phone: +(91 11) 25 73 15 68 / 25 74 32 10/ 25 82 45 05  
E-mail: [ck@acmetours.com](mailto:ck@acmetours.com) Numéro de licence 5.TT.II(95)/96-ITO

L'acheteur reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de voyages sont régies par les présentes conditions de vente de la société Acme Voyages. Les présentes conditions de vente sont constituées : - des Conditions Particulières de Vente de la société Acme Voyages, et nous vous informons que le traitement de certaines rubriques est assuré par des partenaires d'Acme Voyages, dont les coordonnées figurent en bas de page de chaque rubrique concernée. Vous êtes alors soumis à leurs conditions de vente.

### **CONDITIONS PARTICULIERES DEVENTE**

1. Acceptation des Conditions Particulières et Commande
2. Prix / Paiement
3. Annulation / Modification à l'initiative du Client
4. Annulation / Modification à l'initiative de l'Agence
5. Transport aérien
6. Hébergement et séjour
7. Formalités
8. Livraison : présentations des documents
9. Force majeure
10. Réclamations
11. Droit applicable
12. Dispositions finales

#### **1 - ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET COMMANDE**

Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci-après dénommée « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci-après dénommer « le Client ») auprès d'Acme Voyages.

Par Commande, on entend toute demande de réservation soumise par le Client dont la disponibilité est confirmée par Acme Voyages. Une Commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques sont susceptibles de s'appliquer.

Le Client reconnaît avoir la capacité de souscrire aux conditions décrites dans les Conditions de Vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente. Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa Commande. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente d'Acme Voyages.

Ces conditions sont cumulatives.

#### **2 - PRIX / REGLEMENT**

Tous les prix sont affichés, dans la proposition qui vous est adressée, en euro (€), en dollar américain (USD) ou en roupie indienne (INR). Ils doivent être vérifiés au moment de la demande de réservation.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages sont comprises dans le prix.

Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- tous vols internationaux
- les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, autres) ;
- les frais de vaccination ou de visa ;
- les assurances ;
- les excursions facultatives ainsi que toute prestation non incluse dans le descriptif du voyage ;
- les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau potable).

Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne pour les vols intérieurs. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

Tarifs particuliers : Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, le Client en sera informé avant confirmation de sa demande de réservation.

#### **Révision des prix**

Acme Voyages se réserve le droit de modifier entre le jour de l'inscription et celui du départ, les prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte de variations significatives :

- a) des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.
- b) du coût des transports, lié notamment au coût du carburant. Leur variation est alors répercutée au prorata de leur part dans le calcul du prix du voyage réservé.

Une révision de prix ne peut pas intervenir moins de 15 jours avant le départ.

En cas de hausse significative du prix, estimée par Acme Voyages à plus de 10% du prix total du voyage, le Client peut annuler sans frais sa Commande à condition de le notifier par écrit (courriel) dans les 72 heures suivant la modification de tarif communiquée par Acme Voyages. A défaut, des frais d'annulation tels que prévus à l'article 3 sont facturés au Client.

#### **Moyens de paiement**

Le Client domicilié en Europe peut effectuer son règlement :

- par carte bancaire française (Carte Bleue sauf Visa Electron, Carte Eurocard/Mastercard) ou par virement bancaire.

#### **Conditions de règlement**

Pour toute Commande à 35 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage sera exigée.

A plus de 35 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 30% du montant total. Le solde est payable au plus tard 35 jours avant le départ. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise des coordonnées d'une carte bancaire tant que l'accord du centre d'autorisation des paiements n'est pas obtenu, une demande de virement avant confirmation de réception des fonds par notre banque.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrés suivant leur date d'exigibilité. Lorsque les coordonnées d'une carte bancaire ont été fournies en garantie d'un moyen de paiement par le Client, elles permettront d'effectuer le règlement de la somme due si ledit moyen de paiement ne permet pas un encaissement dans les délais définis. Dans tous les cas, si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, Acme Voyagessera en droit de considérer qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. Acme Voyagessera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulation applicables à l'article 3 des présentes Conditions de Vente.

### 3. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

#### Annulation d'une Commande

Une Commande est effective après confirmation au Client par Acme Voyages de la disponibilité du voyage. Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit à la société Acme Voyages (courriel à l'adresse [ck@acmetours.com](mailto:ck@acmetours.com)). La date de du courriel sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants (sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage choisi) :

Date d'annulation (en jours ouvrables)	Frais d'annulation (sur
Plus de 45 jours avant le départ	500 € par personne
De 45 jours à 31 jours avant le départ	25%
De 30 à 21 jours du départ	40%
De 20 à 15 jours du départ	60%
De 14 à 8 jours du départ	75%
A 7 jours ou moins du départ	100%

Dans tous les cas, le montant total des frais d'annulation perçus par Acme Voyages (frais d'annulation) ne pourra excéder 100 % du montant du voyage initialement facturé au Client.

Le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement sera considéré par Acme Voyages comme une annulation du fait du Client, sans respect des conditions de forme précisées à l'article 3 des présentes Conditions de Vente. Dans ce cas, Acme Voyages établira et adressera au Client une facture des frais correspondants.

Si l'annulation du voyage de l'une des personnes inscrite a pour conséquence la réservation d'une chambre/cabine individuelle, au lieu d'une chambre/cabine double, le supplément devra être réglé avant le départ.

#### Modification avant départ

Sont considérées comme des annulations, les demandes écrites du Client aboutissant à :

- Une modification de la ville d'arrivée
- Une modification de destination - Une modification d'hôtel
- Une modification de date de départ.

Dans ces hypothèses, le Client est soumis aux conditions définies dans l'article 3 des présentes Conditions de Vente.

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le(s) prestataire(s) et dont le Client sera informé avant l'exécution de la modification.

Exception : toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité entraînera la facturation des frais éventuels demandés par le prestataire. Attention : dans le cas de prestations incluant un transport par vol régulier, ces frais pourront s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller-retour.

Modification après départ : Tout voyage abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement à l'interruption de voyages, en particulier les billets d'avion à l'aller comme au retour et les croisières.

Acme Voyages s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité d'Acme Voyages: toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par Acme Voyages, - toute modification des prestations à l'initiative du Client.

### 4 - ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

- Si Acme Voyages se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. L'ensemble des sommes versées sera restitué au Client.
- Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenante à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.
- Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Acme Voyages avertit le Client par tout moyen au plus tard 21 jours avant le départ. Le Client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au Client.
- En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 2, Acme Voyages se verra contrainte d'annuler le voyage. Cette annulation sera effectuée dans les conditions fixées à l'article 3.
- Si des éléments essentiels du voyage doivent être modifiés avant le départ, Acme Voyages en avertira le Client par tous moyens et lui proposera :
  - soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais, - soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre/ demande

### 5 – TRANSPORT AERIEN

#### Généralités

Le transport aérien est soumis à des impératifs d'exploitation et de sécurité qui peuvent causer des retards indépendants de la volonté d'Acme Voyages. Acme Voyages.

Modifications horaires / Responsabilité du transporteur. Acme Voyages fait appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat de transport figurant sur le billet du Client, et notamment par les dispositions résultant de la convention de Montréal du 28 mai 1999.

Acme Voyages attire l'attention du Client que tout voyage en avion, nécessite une pièce d'identité ou un passeport en cours de validité.

Confirmation du vol retour : Le vol retour doit être en principe confirmé sur place par le Client, dans les 72 heures avant le départ, auprès de la compagnie aérienne.

Perte ou vol de billets : Si le Client est victime d'une perte ou d'un vol de son billet qui n'est pas du fait d'Acme Voyages and Travels, il doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à sa charge.

Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement, etc.). Par ailleurs, Acme Voyages fera son maximum pour réemettre des billets lorsque cela est possible, en fonction des destinations et des compagnies aériennes. Si la réémission est possible, les frais engendrés resteront à la charge du Client. Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement du prix du billet correspondant.

Femmes enceintes: Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. Acme Voyages ne saurait être tenue pour responsable de cette décision.

Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes. Il devra être établi par un médecin au maximum 15 jours avant la date du voyage et ce quel que soit la date du début de la grossesse. Ce certificat devra préciser dans quel mois se situe la grossesse au moment du voyage et mentionner l'absence d'état pathologique.

Enfants: Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

#### Bagages / Restrictions et interdictions

**Bagage en cabine** : Chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment il est admis un seul bagage en cabine par passager dont le total des dimensions (circonférence) n'excède pas 115 cm et dont le poids n'excède pas 5 kg. Ce poids et cet encombrement maximum peuvent être modifiés selon le type d'appareil. Dans tous les cas, le bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage. **Bagages en soute** : chaque compagnie a sa propre politique. Le plus fréquemment, celle-ci autorise une franchise de 15 kg de bagage par passager sur les vols charters et une franchise de 20 kg sur les vols réguliers.

Les excédents, s'ils sont autorisés, sont taxés à l'aéroport selon les tarifs applicables par les compagnies aux passagers individuels et restent à la charge du Client.

Il est de la responsabilité du Client de se renseigner sur les objets interdits en soute ou en cabine.

Pour mémoire, les articles concernés par la réglementation internationale IATA sur les matières dangereuses sont interdits dans les bagages. Acme Voyages invite par ailleurs le Client à visiter le site de la

Direction Générale de l'Aviation Civile (DGCA indienne - <http://dgca.nic.in/>) et à télécharger le document relatif aux mesures de restrictions sur les liquides contenus dans les bagages en cabine.

Acme Voyages ne peut être tenue pour responsable :

- de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie et les autorités aéroportuaires.
- de tout refus de la compagnie d'enregistrer ou d'embarquer un bagage. Acme Voyages ne prendra en charge aucun frais supplémentaire pour ces raisons.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du Client auprès de la compagnie.

## **6 – HEBERGEMENT ET SEJOUR**

### Conditions de l'offre

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures le jour d'arrivée et de libérer celle-ci avant 12 heures le jour du départ. En aucun cas Acme Voyages ne pourra déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures peut être considérée comme une nuit consommée supplémentaire. Les prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. La première et la dernière journée du voyage sont en effet consacrées au transport aérien international (non inclus dans les prestations d'Acme Voyages).

### Classification de l'hôtel

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans un descriptif correspond à une classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence à des normes locales: celles-ci peuvent être différentes des normes françaises et européennes en la matière. Acme Voyages s'efforce d'informer au mieux le Client sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur les descriptifs découlent notamment de la connaissance des établissements et des appréciations qui sont adressées par les clients.

Modification des hôtels, bateaux de croisière, circuits, auto tours [Location de voiture]:

Dans les hypothèses suivantes :

- Cas de force majeure, raisons de sécurité, fait d'un tiers - Acme Voyages ou un prestataire d'Acme Voyages peut être dans l'obligation de changer les hôtels ou les bateaux de croisière mentionnés sans

que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et les prestataires d'Acme Voyages lui fourniront un service dans une catégorie au moins similaire à celle proposée initialement.

- Dans les certains cas, l'organisation des circuits et auto-tours peut ponctuellement être modifiée mais les visites et étapes prévues seront respectées. Les fêtes, tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans le déroulement des excursions, dont Acme Voyages ne peut être tenu pour responsable.

### Les types de chambres

Les chambres individuelles comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément.

Les chambres doubles sont prévues soit avec deux lits, soit avec un lit double (peu fréquent).

Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

### Les repas

Lorsque des repas sont inclus dans la prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

- La formule « All inclusive » comprend les repas, les boissons sans alcool et les activités mentionnés dans le descriptif de chaque Prestation. La formule « All inclusive » comprend en général seulement les boissons alcoolisées produites localement.
- La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit.
- La demi-pension débute avec le petit-déjeuner suivant la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner suivant la dernière nuit: elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour.

Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif.

### Attention :

- selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achat de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.
- Acme Voyages invite les parents d'enfants en bas âge à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur alimentation. Une participation financière peut être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou les biberons. Elle sera à régler sur place.

Les activités proposées lors du séjour. Certaines activités proposées peuvent présenter des risques, notamment pour les jeunes enfants. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local. La responsabilité d'Acme Voyages ne saurait être engagée si ces activités sont supprimées en cas de force majeure ou du fait du Client.

### Photos et illustrations

Acme Voyages s'efforce d'illustrer ses offres de voyages avec des photos ou illustrations donnant un aperçu réaliste des prestations proposées. Il est toutefois précisé que les photos et illustrations figurant dans les descriptifs des voyages ont uniquement pour objet d'indiquer la catégorie ou le degré de standing des prestations concernées.

## **7 – FORMALITES**

Les ressortissants français devront obligatoirement être :

- en possession des documents d'identité précisés dans le descriptif du voyage, et - à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées sur le descriptif du voyage s'adressent uniquement à des ressortissants français. Les ressortissants de nationalités différentes doivent impérativement se renseigner préalablement à la Commande auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination.

Pour bien préparer votre voyage, et quel que soit votre nationalité, nous vous conseillons vivement de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet pour les ressortissants français [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) sans oublier les pays éventuellement traversés à

l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant vous incombent.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Pour les mineurs accompagnés d'un seul parent : en plus des formalités ordinaires, le parent accompagnant devra se munir du livret de famille ainsi que d'une autorisation de sortie du territoire donnée par le parent ne voyageant pas. Il en va de même pour les mineurs accompagnés d'un tiers.

Acme Voyages ne peut en aucun cas être tenue pour responsable - Des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier de votre pays de départ ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

- Lorsque le client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage, Acme Voyages ne saurait effectuer de remboursement à ce titre.

### **8 – LIVRAISON / PRESENTATION DES DOCUMENTS DE VOYAGE**

Les documents de voyage sont en principe adressés au Client par voie électronique. Les bons d'échange (vouchers) sont remis à l'arrivée dans le pays de destination par un représentant d'Acme Voyages.

Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par Acme Voyages doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port)\* que sur les lieux de villégiature pour l'hébergement (hôtel, résidence)\* et les autres prestations éventuelles (excursions, location de voiture, activités sportives et de loisir)\*. Acme Voyages ne pourra pas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

### **9 - FORCE MAJEURE**

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui

empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit Acme Voyages ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat. Il en sera notamment ainsi en matière de (d') - grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel - insurrection et émeute - prohibition quelconque édictée par les autorités publiques ou gouvernementales - conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques susceptibles de mettre en péril la vie du Client.

### **10 - RECLAMATIONS**

La survenue de tout problème relatif à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des prestations réservées et confirmées doit être immédiatement signalé à Acme Voyages (les coordonnées de la personne à contacter sont communiquées dans la pochette de voyage remise avec les vouchers à l'arrivée dans le pays de destination) qui s'attachera à y remédier dans les meilleurs délais. Tout problème qui n'aurait pas été signalé sur place ne saurait faire l'objet d'une réclamation à votre retour.

A votre retour, pour un traitement rapide de votre dossier, toute réclamation doit être adressée à Acme Voyages par courriel (à l'adresse suivante : [ck@acmetours.com](mailto:ck@acmetours.com)) dans les 30 jours qui suivent votre retour.

### **11 – DROIT APPLICABLE**

Les présentes Conditions de Vente sont soumises au droit indien. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux indiens. Nous rappelons que la compétence de principe est celle du tribunal du domicile de la partie mise en cause.

### **12– DISPOSITIONS FINALES**

Le fait qu'Acme Voyages ne se prévale pas, à un moment ou à un autre, d'une des dispositions des présentes Conditions de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par Acme Voyages à s'en prévaloir ultérieurement. Dans le cas où l'une des dispositions Conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.