



DESTINATION AVENTURE

ASA TRAVEL

Conditions générales de vente & conditions particulières de vente

Document contractuel unique - Édition 2026

Applicables aux ventes B2C (particuliers) et B2B (professionnels)

ASA TRAVEL S.A.S. au capital de 50 000 €
6, rue gît le Coeur 75006 Paris

RCS Paris 897 635 645

Immatriculation Atout France n° IM 075210004

Garantie financière: GROUPAMA

RCP HISCOX n° HA RCP0322957

TVA n° FR 28897635645

PARTIE I - CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV)

La société ASA TRAVEL, S.A.S. au capital de 50 000 €, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 897 635 645, TVA n° FR 28897635645, est immatriculée en qualité d'opérateur de voyages et de séjours auprès d'Atout France sous le numéro IM 075210004.

Garantie financière : GROUPAMA.

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : contrat n° HA RCP0322957 souscrit auprès d'HISCOX.

Article 2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent à toutes les ventes de prestations touristiques conclues par ASA TRAVEL avec des clients particuliers (B2C) agissant à des fins non professionnelles et des clients professionnels (B2B) agissant dans le cadre de leur activité commerciale ou institutionnelle.

Elles régissent notamment la vente de voyages à forfait, d'hébergements seuls, d'activités et d'excursions. Toute réservation implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Pour les clients professionnels (B2B), des conditions contractuelles spécifiques peuvent être définies dans un contrat-cadre signé entre les parties, lequel prime sur les présentes CGV en cas de contradiction.

Article 3 - Informations précontractuelles et formation du contrat

Conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux dispositions du Code du tourisme applicables aux forfaits touristiques, ASA TRAVEL met à disposition du client, avant toute conclusion du contrat, une information standardisée précisant les caractéristiques essentielles de la prestation, son prix, les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résiliation ainsi que les couvertures d'assurance disponibles.

Le contrat est formé dès réception par ASA TRAVEL du bon de commande signé, de la validation écrite ou en ligne, accompagné du versement de l'acompte prévu à l'article 5.

Article 4 - Description des prestations

4.1 - Voyages à forfait

Un voyage à forfait est une combinaison d'au moins deux types de services de voyage - transport, hébergement, location de véhicule ou autre service touristique - vendue à un prix global. Le programme détaillé figure dans le devis ou la confirmation de réservation.

4.2 - Hébergement seul

ASA TRAVEL propose des prestations d'hébergement sans transport associé. Les caractéristiques de l'hébergement - catégorie, équipements, situation - sont décrites dans le devis ou le document contractuel.

4.3 - Activités et excursions

Les activités et excursions constituent des services touristiques isolés : visites guidées, transferts, activités sportives, culturelles ou de loisirs. Elles peuvent être réservées seules ou en complément d'un forfait.

Les photographies, illustrations, cartes, visuels et descriptifs figurant dans les brochures, propositions, réseaux sociaux, sites internet et documents commerciaux sont communiqués à titre indicatif et n'ont pas de valeur contractuelle. Seuls les éléments expressément mentionnés dans le devis, la confirmation de réservation ou le contrat engagent ASA TRAVEL.

Article 5 - Prix et modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euros (EUR), toutes taxes comprises. Ils comprennent uniquement les prestations décrites dans le devis ou la confirmation de réservation, à l'exclusion de toute prestation non expressément mentionnée.

5.1 - Acompte et solde : lors de la réservation, un acompte de 30 % du prix total est exigé pour les voyages à forfait.

Pour les hébergements seuls et les activités, les modalités d'acompte sont précisées dans le devis. Le solde du prix

est exigible au plus tard 30 jours avant la date de départ ou de début de prestation, sauf conditions particulières précisées dans le devis.

5.2 - Moyens de paiement acceptés : les paiements sont acceptés par virement bancaire ou paiement en ligne sécurisé par carte bancaire via une plateforme de paiement répondant aux standards de sécurité en vigueur.

5.3 - Révision de prix : conformément aux dispositions du Code du tourisme, le prix d'un voyage à forfait peut être révisé à la hausse ou à la baisse en fonction de l'évolution du coût du carburant, des taxes et des taux de change. Toute révision à la hausse supérieure à 8 % du prix total donne au client la possibilité de résoudre le contrat sans frais.

Article 6 - Modifications du contrat avant le départ

6.1 - Modifications à l'initiative du client

Toute demande de modification - notamment changement de date, de destination ou de participants - doit être adressée par écrit à ASA TRAVEL. Ces modifications sont soumises à acceptation et peuvent entraîner des frais de dossier de 50 EUR par dossier, en sus des éventuels surcoûts facturés par les prestataires.

6.2 - Modifications à l'initiative de ASA TRAVEL

Si ASA TRAVEL est contrainte d'apporter une modification significative à l'une des caractéristiques essentielles du forfait, le client en est informé sans délai et dispose d'un délai de 7 jours pour accepter la modification et signer un avenant au contrat, ou résilier le contrat et obtenir le remboursement intégral des sommes versées, sans pénalité.

En cas d'indisponibilité d'un hôtel, d'un transport, d'un lodge, d'un guide, d'une activité ou de toute autre composante du voyage, ASA TRAVEL pourra proposer au client une prestation de remplacement équivalente ou, à défaut, de catégorie proche ou supérieure, sans surcoût pour le client lorsque cette substitution n'altère pas l'économie générale du contrat.

Article 7 - Annulation et frais d'annulation

7.1 - Annulation par le client

Toute annulation doit être notifiée par écrit à ASA TRAVEL. La date de réception de la notification fait foi. Conditions d'annulation, sauf mention contraire dans le bulletin d'inscription :

Délai avant le départ	Voyages à forfait	Hébergement / activités
Plus de 60 jours	10 % du prix total	10 % du prix total
De 60 à 45 jours	25 % du prix total	20 % du prix total
De 44 à 30 jours	40 % du prix total	30 % du prix total
De 29 à 15 jours	60 % du prix total	50 % du prix total
Moins de 15 jours	100 % du prix total	100 % du prix total

Pour les clients B2B, des conditions d'annulation spécifiques peuvent être définies dans la partie B2B ci-après ou dans le contrat-cadre.

7.2 - Annulation par ASA TRAVEL

ASA TRAVEL peut annuler un voyage à forfait si le nombre minimum de participants prévu au contrat n'est pas atteint. Le client est informé dans les délais légaux et le remboursement intégral des sommes versées est effectué sans frais.

7.3 - Circonstances exceptionnelles et inévitables

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables affectant la destination ou l'exécution du contrat, le client particulier bénéficie des droits prévus par le Code du tourisme. Pour les clients professionnels, les dispositions spécifiques de la partie B2B s'appliquent entre professionnels.

Article 8 - Cession du contrat

Le client peut céder son contrat de voyage à forfait à toute personne réunissant les mêmes conditions que lui, à condition d'en informer ASA TRAVEL par écrit au plus tard 7 jours avant le début du forfait. ASA TRAVEL peut facturer des frais de cession correspondant aux coûts réels engendrés par cette cession.

Article 9 - Responsabilité de ASA TRAVEL

ASA TRAVEL est responsable de la bonne exécution des services de voyage compris dans le contrat, conformément aux dispositions applicables du Code du tourisme.

La responsabilité de ASA TRAVEL ne peut être écartée qu'en cas de faute du voyageur, de faute d'un tiers étrangère à la fourniture des services compris dans le contrat, ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Pour les dommages autres que corporels, la responsabilité de ASA TRAVEL est limitée au triple du prix total du forfait, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.

Article 10 - Assurances

ASA TRAVEL souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès d'HISCOX, couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle.

Il est vivement conseillé au client de souscrire une assurance couvrant notamment les frais d'annulation, l'assistance-rapatriement, les frais médicaux et les bagages. Des offres d'assurance optionnelles peuvent être proposées lors de la réservation.

Article 11 - Protection des données personnelles

Les données personnelles collectées dans le cadre d'une réservation sont traitées par ASA TRAVEL conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données. Elles sont nécessaires à l'exécution du contrat et peuvent être transmises aux prestataires et partenaires impliqués dans la réalisation de la prestation. Le client dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, de limitation et d'opposition en écrivant à groupe@destinationaventure.fr

Article 12 - Réclamations et règlement des litiges

Toute réclamation relative à l'exécution des prestations doit être adressée par écrit à ASA TRAVEL dans les meilleurs délais et, au plus tard, 28 jours après la date de retour. Il est d'abord expressément demandé aux voyageurs de prévenir toute anomalie pendant leur séjour par courriel à groupe@destinationaventure.fr. En cas de litige non résolu à l'amiable, le client consommateur peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), BP 80303, 75823 Paris Cedex 17, selon les modalités indiquées sur le site www.mtv.travel.

Pour les litiges impliquant des clients professionnels (B2B), le Tribunal de commerce de Paris sera seul compétent.

Les présentes CGV et CPV sont régies par le droit français.

PARTIE II - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE (CPV) B2C

Les présentes Conditions Particulières de Vente complètent les CGV pour les clients particuliers et priment sur celles-ci en cas de contradiction.

Article 13 - Conditions particulières - Voyages à forfait

13.1 - Composition du forfait : le voyage à forfait comprend la combinaison d'au moins deux services de voyage vendus à un prix global. La composition exacte figure dans le document contractuel remis au client.

13.2 - Documents de voyage : le client est seul responsable de la validité de ses documents d'identité, passeport, visas, carnet de vaccinations et de toute autre formalité administrative ou sanitaire exigée par les pays de destination ou de transit. ASA TRAVEL fournit à titre indicatif les informations disponibles au moment de la réservation sans garantir leur évolution postérieure.

13.3 - Exactitude des noms : le client est seul responsable de l'exactitude des noms, prénoms, dates de naissance et informations d'état civil communiqués pour l'émission des titres de transport et documents de voyage. Toute erreur pourra entraîner des frais de correction, de réémission ou d'annulation à la charge du client.

13.4 - Transport inclus : lorsque le forfait inclut un transport aérien, ferroviaire ou maritime, les conditions tarifaires du transporteur s'appliquent concurremment aux présentes CGV. Les horaires et références de transport figurent dans les documents transmis avant le départ.

13.5 - Assistance sur place : ASA TRAVEL met en place une assistance destinée à gérer les incidents survenant pendant le voyage. Les coordonnées utiles sont communiquées dans le dossier de voyage.

Article 14 - Conditions particulières - Hébergement seul

14.1 - Réservation et confirmation : la réservation d'un hébergement seul est confirmée par écrit après encaissement de l'acompte. Le bon de confirmation ou voucher fait foi auprès de l'établissement.

14.2 - Arrivée et départ : les horaires de check-in et de check-out sont ceux de l'établissement. ASA TRAVEL n'est pas responsable des éventuels frais supplémentaires liés à une arrivée anticipée ou à un départ tardif.

14.3 - Classement et prestations : le classement des hébergements et les prestations incluses correspondent aux standards locaux du pays de destination et sont précisés dans la confirmation de réservation.

14.4 - Annulation : certains hébergements peuvent appliquer des conditions d'annulation plus restrictives, notamment en haute saison ou pour des établissements de prestige ; elles sont alors précisées dans le devis.

Article 15 - Conditions particulières - Activités et excursions

15.1 - Réservation : les activités et excursions font l'objet d'une confirmation écrite après réception du paiement, dans la limite des disponibilités.

15.2 - Conditions de participation : certaines activités peuvent être soumises à des conditions d'âge, de santé, de niveau ou de condition physique. Le client est seul responsable de leur respect.

15.3 - Annulation ou modification : ASA TRAVEL ou ses prestataires se réservent le droit d'annuler ou de modifier une activité pour des raisons de sécurité, météorologiques ou d'effectif insuffisant. Une activité de substitution équivalente ou le remboursement de la prestation concernée pourra être proposé.

15.4 - Prestations hors contrat : toute activité, excursion, transport, soin, service ou prestation acheté directement sur place par le client, hors devis ou confirmation ASA TRAVEL, ne relève pas de la responsabilité contractuelle de ASA TRAVEL.

PARTIE III - CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE B2B

Cette partie B2B a vocation à renforcer contractuellement la protection de ASA TRAVEL dans ses relations avec les agences, revendeurs, entreprises, collectivités et plus généralement tout professionnel. En cas de contradiction avec les dispositions générales, la présente partie B2B prime entre professionnels.

Article 16 - Relations avec les clients professionnels

16.1 - Contrat-cadre : les relations commerciales entre ASA TRAVEL et ses partenaires professionnels peuvent être régies par un contrat-cadre, complété par les présentes conditions. En cas de contradiction, le contrat-cadre prime.

16.2 - Interlocuteur contractuel : lorsque la vente est conclue par l'intermédiaire d'une agence ou d'un professionnel, celui-ci demeure seul interlocuteur contractuel de ASA TRAVEL pour toute demande, instruction, modification, réclamation, encaissement, remboursement ou litige relatif au dossier, sauf disposition d'ordre public imposant un traitement direct avec le voyageur.

16.3 - Obligation d'information : le client professionnel demeure responsable de l'information donnée au client final, de la transmission des documents contractuels, de l'encaissement du prix du voyage et du respect de ses propres obligations légales et réglementaires à l'égard de sa clientèle.

Article 17 - Délais de paiement, facturation et pénalités

17.1 - Sauf accord contraire stipulé par écrit, les factures émises à destination des clients professionnels sont payables à 30 jours date de facture.

17.2 - Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 EUR pour frais de recouvrement.

17.3 - ASA TRAVEL pourra suspendre l'émission des documents de voyage, refuser toute nouvelle réservation et exiger le règlement immédiat de l'ensemble des sommes dues en cas d'impayé ou de retard de paiement.

Article 18 - CEI, partage des responsabilités et coûts non récupérables entre professionnels

18.1 - Entre professionnels, il est expressément convenu que les circonstances exceptionnelles et inévitables, crises internationales, conflits armés, troubles civils, fermetures d'espaces aériens, pandémies, épidémies, décisions administratives, mesures sanitaires, restrictions frontalières ou tout événement comparable affectant l'exécution du contrat constituent un risque partagé entre les parties dans la limite des dispositions impératives éventuellement applicables au voyageur final.

18.2 - Dans leurs rapports réciproques, ASA TRAVEL et le client professionnel conviennent que les remboursements, avoirs, reports ou restitutions dus par ASA TRAVEL ne pourront excéder les montants effectivement récupérés, récupérables ou crédités par les fournisseurs, compagnies, hôtels, réceptifs, DMC, transporteurs ou partenaires concernés, déduction faite des frais irrépétibles, frais bancaires, frais de change, frais de dossier, frais d'émission, assurances et autres coûts non récupérables déjà exposés.

18.3 - Les coûts définitivement non récupérables restant à la charge de ASA TRAVEL à la suite d'un événement relevant du présent article seront supportés entre ASA TRAVEL et le client professionnel selon une logique de partage équitable et proportionné. A défaut d'accord particulier contraire figurant au devis, au contrat-cadre ou à la confirmation, ces coûts non récupérables seront supportés à parts égales entre ASA TRAVEL et le client professionnel.

18.4 - Le client professionnel reconnaît qu'il lui appartient de répercuter auprès de son client final les effets économiques des circonstances exceptionnelles et inévitables, dans le respect des dispositions impératives applicables. ASA TRAVEL ne pourra être tenue de supporter seule, dans ses rapports avec le client professionnel, le coût intégral d'une crise ou d'une impossibilité d'exécution dont elle n'est pas à l'origine.

Article 19 - Prestations fournisseurs, substitutions et services hors contrat

19.1 - En cas d'indisponibilité d'une prestation confirmée - hôtel, lodge, transport, guide, réceptif, activité ou autre service - ASA TRAVEL pourra substituer une prestation équivalente ou, à défaut, de catégorie proche ou supérieure,

sans que cela ne constitue une inexécution fautive dans ses rapports avec le client professionnel, dès lors que l'économie générale du dossier est préservée.

19.2 - Le client professionnel accepte que les prestations soient exécutées par des fournisseurs tiers sélectionnés par ASA TRAVEL. La responsabilité de ASA TRAVEL au titre des prestations fournisseurs demeure, entre professionnels, limitée à la bonne foi dans la sélection et la coordination desdits fournisseurs, hors dispositions impératives contraires.

19.3 - Toute prestation achetée directement sur place par le client final, en dehors du devis ou de la confirmation ASA TRAVEL, reste hors du périmètre contractuel de ASA TRAVEL et ne peut donner lieu à réclamation, remboursement ou indemnisation à sa charge.

19.4 - Les itinéraires, ordres de visites, horaires, temps de parcours, références de transport, aéroports, gares, terminaux, types d'appareils, correspondances et durées mentionnés dans les programmes sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés par les transporteurs, prestataires ou autorités compétentes, sans que cela ne constitue, entre professionnels, une inexécution fautive dès lors que l'économie générale du dossier est préservée.

19.5 - En cas de nécessité opérationnelle, climatique, sécuritaire, logistique ou de saturation, ASA TRAVEL pourra modifier l'ordre des prestations, substituer un itinéraire voisin, déplacer une étape, ajuster un horaire ou remplacer un fournisseur par un autre de niveau équivalent ou supérieur.

19.6 - Les prestations terrestres, excursions, activités, transferts ou services additionnels achetés directement par le client final ou négociés localement en dehors du contrat initial ne peuvent en aucun cas étendre le périmètre de responsabilité de ASA TRAVEL.

Article 20 - Non-contournement, confidentialité et protection commerciale

20.1 - Le client professionnel, ainsi que ses dirigeants, salariés, intermédiaires et clients finaux agissant par son intermédiaire, s'interdisent de traiter directement ou indirectement avec les partenaires, réceptifs, DMC, guides, hébergeurs, transporteurs ou fournisseurs présentés, identifiés ou sourcés par ASA TRAVEL, dans le but de contourner son intervention ou de capter sa relation commerciale.

20.2 - L'agence s'interdit également de solliciter directement les salariés, collaborateurs, guides ou correspondants permanents de ASA TRAVEL dans une logique de désorganisation, de captation de savoir-faire ou de détournement de clientèle.

20.3 - Toute communication au client final des coordonnées directes d'un fournisseur ou d'un partenaire de ASA TRAVEL n'est autorisée que dans la stricte mesure nécessaire à l'exécution normale du voyage et ne vaut en aucun cas autorisation de relation commerciale directe future.

20.4 - Cette obligation de non-contournement s'applique pendant toute la durée de la relation commerciale et pendant une durée de vingt-quatre mois à compter de la dernière prestation concernée.

20.5 - En cas de violation, une indemnité forfaitaire égale à 25 % du montant HT du dossier contourné sera due à ASA TRAVEL, sans préjudice de la réparation du préjudice supérieur réellement subi.

20.4 - Les informations commerciales, tarifaires, techniques, fournisseurs, programmes et documents transmis par ASA TRAVEL sont strictement confidentiels. Ils ne peuvent être communiqués à des tiers en dehors de ce qui est nécessaire à la commercialisation régulière du dossier.

Article 21 - Formalités, exactitude des informations et documents

21.1 - Le client professionnel est responsable de la collecte, de la vérification et de la transmission à ASA TRAVEL de toutes les informations exactes nécessaires à la réservation : identité des voyageurs, orthographe exacte des noms et prénoms, dates de naissance, coordonnées, formalités, besoins particuliers et toute information utile à l'émission des documents de voyage.

21.2 - Toute erreur, omission ou transmission tardive engage la responsabilité du client professionnel, qui supportera les coûts de correction, réémission, annulation ou surcoût induits.

21.3 - Les refus d'embarquement, refus d'entrée sur le territoire, défaut de visa, passeport périmé, autorisation manquante, insuffisance de validité documentaire ou erreur sur les noms ne peuvent être imputés à ASA TRAVEL lorsque les informations reçues étaient erronées, incomplètes ou tardives.

21.4 - Il appartient également au client professionnel de signaler en temps utile tout besoin particulier, contrainte médicale, mobilité réduite, régime alimentaire, demande d'assistance, situation familiale ou exigence spécifique du client final. A défaut de signalement écrit préalable accepté par ASA TRAVEL, aucune insuffisance d'adaptation de la prestation ne pourra lui être reprochée.

21.5 - Le client professionnel demeure seul responsable des conséquences attachées à la communication tardive d'une liste participants, à la remise incomplète des documents de voyage ou à la non-transmission des avertissements utiles au client final.

Article 22 - Limitation de responsabilité entre professionnels

22.1 - Dans les rapports entre professionnels, la responsabilité de ASA TRAVEL est limitée aux dommages directs, matériels et prévisibles, à l'exclusion de tout préjudice indirect, immatériel, commercial, de marge, d'image, de chance, de chiffre d'affaires ou d'exploitation.

22.2 - Sauf faute lourde ou dolosive démontrée, et hors atteinte à l'intégrité physique des personnes, la responsabilité financière totale de ASA TRAVEL, tous faits générateurs confondus, ne pourra excéder le montant HT effectivement encaissé par elle au titre du dossier litigieux.

22.3 - Le client professionnel garantit ASA TRAVEL contre toute réclamation, condamnation, coût, pénalité ou dépense résultant d'un manquement propre du client professionnel à ses obligations légales, contractuelles ou d'information à l'égard du client final.

22.4 - En toute hypothèse, l'agence renonce à réclamer à ASA TRAVEL la réparation d'une perte de marge, d'un manque à gagner, d'une perte d'image, d'un préjudice d'exploitation, d'une perte de clientèle ou de tout autre préjudice indirect, même si elle a été informée de la possibilité d'un tel dommage.

22.5 - Le client professionnel s'engage à garantir et relever indemne ASA TRAVEL de toute demande excédant le cadre contractuel convenu entre professionnels et résultant d'un engagement, d'une promesse ou d'une présentation commerciale faite par l'agence sans validation écrite préalable.

Article 22 bis - Réclamations, gestes commerciaux et survie des clauses essentielles

22 bis.1 - Toute difficulté survenant pendant le voyage doit être signalée immédiatement par l'agence à ASA TRAVEL afin de permettre, dans la mesure du possible, un traitement ou une mesure corrective sur place.

22 bis.2 - Aucune promesse de remboursement, avoir, indemnisation, remise, geste commercial ou reconnaissance de responsabilité formulée par l'agence à l'égard du client final ne sera opposable à ASA TRAVEL sans son accord écrit préalable.

22 bis.3 - Les clauses relatives au non-contournement, à la confidentialité, aux coûts non récupérables, à la limitation de responsabilité, au paiement, aux pénalités de retard et à la compétence juridictionnelle survivront à la fin du dossier ou de la relation commerciale pour la durée nécessaire à leur plein effet.

Article 23 - Dispositions finales B2B

23.1 - En cas de litige entre professionnels, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Paris, même en cas de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

23.2 - Si l'une des clauses des présentes était déclarée nulle ou inapplicable, les autres clauses conserveraient leur plein effet.

23.3 - Les présentes conditions annulent et remplacent les versions antérieures. La version applicable est celle en vigueur à la date de la réservation ou de la conclusion du contrat.

— Fin des CGV & CPV - ASA TRAVEL - Édition 2026 —