



CHARTRE DU PELERIN

PREAMBULE

Constatant certaines dérives récurrentes lors de l'organisation du pèlerinage à la Mecque, le CRCM Rhône-Alpes, en concertation avec la préfecture du Rhône, a initié cette charte du pèlerin.

Celle-ci, prenant appui sur les articles L 212-1 à L 232-1 du Code du tourisme, a pour ambition de préciser les conditions d'organisation du pèlerinage en établissant un protocole à adopter par les agences de voyages du Rhône, à la fois en matière de contrat de voyage et d'organisation du séjour.

Par souci d'assurer un pèlerinage en toute quiétude, les signataires de la charte ont convenu de ce qui suit :

ARTICLE 1- SENS ET DEMARCHE DU PELERINAGE

L'agence de voyages s'engage à disposer des compétences techniques ainsi que des ressources humaines nécessaires à la réalisation du pèlerinage.

ARTICLE 2- LE CONTRAT

• Le voyageur s'engage à fournir **un contrat de voyage** au pèlerin, où apparaîtra son numéro de licence ou d'agrément, ainsi que les nom et adresse de l'organisateur et de sa compagnie d'assurance.

• Le contrat établi en 2 exemplaires originaux :

- ❖ Sera signé par les 2 parties, qui disposeront chacune d'un exemplaire original.
- ❖ Intégrera dans ses clauses contractuelles, les prestations présentées et annoncées au client dans la brochure publicitaire, et **ce en application des articles L 212-1 à L 232-1 du code du tourisme**

• Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur comportera, selon les modalités fixées par voie réglementaire :

- ❖ Toutes indications relatives aux noms et adresses :
 - De l'organisateur
 - Du vendeur
 - Du garant
 - De l'assureur
- ❖ La description des prestations fournies.
- ❖ Les droits et obligations réciproques des parties notamment en matière :
 - De prix
 - De calendrier
 - De modalités de paiement
 - De révision éventuelle des prix
 - D'annulation ou de cession du contrat

• Le vendeur utilisera, s'il ne dispose pas d'un contrat de voyage, de celui établi par le CRCM Rhône-Alpes.

ARTICLE 3- CONDITIONS

- L'organisateur de voyage doit être titulaire d'une licence d'agent de voyages et d'un numéro de licence délivré par la Préfecture
- L'organisateur de voyages doit justifier d'une garantie financière suffisante spécialement affectée au remboursement de fonds reçus en cas d'annulation de voyage
- L'organisateur doit justifier d'une assurance

ARTICLE 4- GENERALITES

Dans le cadre du Pèlerinage à La Mecque (HAJJ), le contrat délivré par l'agence de voyages doit notamment comprendre :

- les Billets d'avion Aller et Retour,
- les Titres de Transport, exclusion faite des Ziyarates (Visites des Lieux Saints) qui sont à la charge du (de la) Pèlerin(e)
- l'Hébergement à Médine
- l'Hébergement à La Mecque
- l'Hébergement en Camps de Toile à Mina et Mont Arafat
- une Assistance optionnelle pour le rapatriement en cas de maladie
- une Assurance Multirisques facultative

L'agence de voyage mettra en œuvre tous les moyens adéquats, tant humains que matériels, nécessaires à la parfaite réalisation des prestations, aux meilleures conditions de rapidité et de confort.

ARTICLE 5- ASSURANCE MULTIRISQUE (*FACULTATIVE*)

L'Agence de Voyage doit pouvoir proposer à chaque Pèlerin(e) une Assurance Multirisques facultative couvrant :

- Les frais relatifs aux Accidents de toute nature, l'Assistance Médicale, le Rapatriement sanitaire.
- Les Recours en Responsabilité et les frais juridiques, les frais d'interruption et/ou d'annulation, la perte de bagages.

Elle prend effet à la date et à l'aéroport de départ du (de la) Pèlerin(e) et s'éteint à sa date de retour, après le passage des Contrôles de Police à l'aéroport d'arrivée.

ARTICLE 6- INFORMER LE CLIENT

Le vendeur s'engage à informer les clients, **avant la signature du contrat** et ce par écrit.

- Du prix et des modalités de paiement.
- Des conditions d'annulation du contrat.
- Du contenu exact des prestations de transport proposées durant le séjour.
- Des conditions de franchissement des frontières.
- De la possibilité de souscrire un contrat :
 - ❖ D'assurance couvrant éventuellement l'annulation du séjour.
 - ❖ D'assistance sanitaire couvrant éventuellement les frais de rapatriement et les soins médicaux.

Toutes ces informations préalables sont obligatoires en application des articles L 212-1 à L 232-1 du code du tourisme

ARTICLE 7- LES ASSOCIATIONS

Les associations sans but lucratif doivent être titulaires d'un agrément de tourisme pour se livrer à l'organisation du pèlerinage comme le stipule la loi.

Les associations pourront utiliser, si elles ne disposent pas d'un contrat de voyage, de celui établi par le CRCM Rhône-Alpes qui sera mis gracieusement à leur disposition sans que le CRCM ne puisse voir sa responsabilité recherchée à ce titre.

ARTICLE 8- LE GUIDE DU VOYAGE (*MOUTAWAF*)

- L'agence de voyage s'engage à recruter des **personnes qualifiées** pour accompagner les pèlerins dans les meilleures conditions possibles lors des diverses étapes du pèlerinage à la Mecque.
- L'agence de voyage s'engage à disposer d'un guide (*Moutawaf*) pour au maximum 50 pèlerins.

ARTICLE 9- LE PROFESSIONNALISME

- L'organisateur de voyages s'engage à travailler avec transparence et fournir tous les éléments nécessaires (prix, formalités, prestations...) avant tout engagement.
- L'agence s'engage, dans la limite de ses compétences, à apporter toute l'aide nécessaire aux pèlerins, s'ils rencontrent des difficultés durant le voyage et/ou s'ils ont des griefs à formuler après le voyage.

ARTICLE 10 – EN CAS D’IMPREVU

- Avant le départ, si le respect d'un élément essentiel du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur s'imposant au vendeur, celui-ci se doit :
 - ❖ D'en avertir d'acheteur le plus rapidement possible.
 - ❖ De proposer à l'acheteur des modifications à la prestation initialement convenue
 - ❖ D'informer l'acheteur de la possibilité de résiliation du contrat et d'obtenir la restitution intégrale des sommes versées.

Les avertissements et informations nécessiteront confirmation écrite de la part de l'acheteur, devant faire connaître sa position dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie le contrat, l'acheteur a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes qu'il a versées.

- En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse au cours du voyage, **l'article 22 de la Loi du 13 juillet 1992 oblige** le vendeur à offrir au client des prestations en remplacement de celles qui n'ont pas été fournies en prenant à sa charge tous les suppléments qui en résulteraient et, si le client n'accepte pas la modification proposée, le vendeur doit lui procurer les titres de transport nécessaires à son retour sans préjudice de dommages et intérêts auxquels le client pourrait prétendre.

ARTICLE 11 – LA RESILIATION

- Lorsque, avant le départ, le vendeur du voyage résilie le contrat en l'absence de faute du client, toutes les sommes versées par ce dernier lui seront restituées avec, éventuellement, les dommages et intérêts auxquels il pourrait prétendre.
- Le vendeur du voyage peut s'exonérer de toute responsabilité s'il peut apporter la preuve de la faute du client ou de l'existence d'un cas de force majeure.

ARTICLE 12-LE VISA

Le vendeur s'engage à ne pas exiger de frais supplémentaires s'agissant de l'obtention des visas qui sont délivrés gratuitement par l'ambassade d'Arabie saoudite.

ARTICLE 13- PRATIQUES TROMPEUSES

Le voyageur s'engage à ne pas effectuer de publicité mensongère.

Sachez que la publicité trompeuse est une infraction punie des peines prévues en cas de tromperie (art.L.213-1), C'est-à-dire une peine d'emprisonnement de deux à trois ans et/ou d'une amende de 150€ à 37500€.

Fait à Lyon, le
L'agent de voyage
Signature précédé de la mention « lu et approuvé »

CRCM-Rhône-Alpes