

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

EIRL VOYAGEUR  
FEURS, le 21/09/2018

## PRESTATIONS ET TARIF DU FORFAIT

Les fiches descriptives des voyages et séjours « Informations préalables » mentionnent expressément ce qui est compris dans le tarif et ce qui ne l'est pas. Il inclut le plus souvent les transports maritimes, les taxes connues au jour de l'inscription, les frais de dossier, l'hébergement, les visites et excursions prévues et non mentionnées comme facultatives. Les taxes de séjour à acquitter sur place pour le compte des municipalités sont incluses dans le tarif. Les prix indiqués correspondent à un prix forfaitaire par personne, sur la base d'une chambre double, et sont libellés en euros. Ils sont confirmés par l'Agence au moment de l'inscription dans la mesure où les conditions et les prix peuvent être actualisés.

Le supplément single s'applique par défaut à toute personne ne partageant pas sa chambre ni sa cabine avec une autre personne du voyage.

Toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement.

Aucune remise n'est accordée, mais des réductions sont appliquées aux enfants de 2 ans à moins de 12 ans (12 ans exclus) pendant le voyage.

Le prix et la disponibilité ne sont garantis qu'au moment de la réservation et sur le tarif en vigueur au moment de la réservation.

## DUREE DU VOYAGE

Sont inclus dans la durée du voyage :

- Le jour du départ à partir de la première prestation
- Le jour du retour jusqu'à la dernière prestation

Les tarifs sont calculés en fonction d'un nombre de nuitées, et non en journées. La 1<sup>ère</sup> prestation du 1<sup>er</sup> jour peut être très tardive, de même la dernière prestation du dernier jour peut être très matinale. Si, en raison des horaires imposés par les compagnies maritimes, les 1<sup>ères</sup> ou dernières prestations se trouvaient retardées ou avancées, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu.

## HÔTELLERIE ET REPAS

La catégorie des hôtels réservés est d'un niveau standard à très bon. Elle est indiquée selon les normes locales dans la fiche « Informations préalables ». Lorsque le Client est logé dans une catégorie supérieure à celle prévue, l'Agence prend la différence à sa charge.

En général, les repas prévus dans le voyage comportent au minimum 3 plats (entrée, plat de résistance et accompagnement, dessert), sauf indication contraire. Toute intolérance alimentaire connue est à signaler au moment de la réservation.

## ITINERAIRE

Il est décrit dans la fiche « Informations préalables ». Les informations sur place sont données en français.

L'Agence se réserve le droit de modifier le parcours et/ou les prestations au cours du voyage si certaines conditions indépendantes de sa volonté l'y obligent, cas de force majeure telle que : conditions météorologiques ou climatiques, destruction de pistes, configuration du terrain, raisons sanitaires (ex évacuation d'un blessé, épidémie), conditions politiques, fêtes civiles et/ou religieuses, manifestations, grèves. Dans ce cas, l'Agence fera tout son possible pour que le voyage garde son caractère. Mais le Client ne pourra prétendre à aucune remise, ni indemnité, ni à aucun remboursement.

## APTITUDE

Les voyages sont accessibles à tous et n'exigent aucune aptitude physique particulière, sauf mention spéciale figurant dans la fiche « Informations préalables ». Ils s'adressent à des personnes en bonne condition physique, pouvant marcher et conduire sans difficulté.

Les personnes souffrant d'un handicap sont les bienvenues si elles sont assistées par un accompagnant pouvant prendre soin d'elles tout au long du voyage. La charge de les aider pour leurs déplacements et dans les actes de la vie quotidienne ne peut être assumée ni le responsable d'Agence, ni par les autres voyageurs, ni par les prestataires. Elles ne pourront bénéficier de l'ensemble des prestations prévues au programme que dans la limite de leurs aptitudes sans pouvoir prétendre à aucun dédommagement pour les visites auxquelles elles n'auraient pu participer du fait de leur handicap.

**Animaux familiers :** En règle générale, les animaux domestiques ne sont pas admis sur les voyages. Il est impératif de se renseigner au moment de la réservation auprès de l'Agence qui étudiera les éventuelles possibilités correspondant à la demande.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Pour tous les voyages, les participants devront être en possession des documents obligatoires et nécessaire à l'entrée dans le pays de destination ou au passage dans le ou les pays d'escale éventuelle : passeport ou carte nationale d'identité en cours de validité, autorisation parentale, livrets de famille, visa, permis de conduire...

Le Client ressortissant français, européen ou ressortissant d'un pays de l'Espace Economique Européen reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire avoir la majorité légale, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle, et doit prendre ses dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage. Il garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins ou toute autre personne ayant effectué la commande en son nom et pour son compte.

L'Agence invite les ressortissants étrangers à consulter les autorités compétentes (consulat, ambassade...) afin de prendre leurs dispositions sur les formalités exigées et les délais nécessaires en vue de la destination et de la date du départ.

Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données ; chaque enfant doit être muni d'une pièce d'identité personnelle avec photographie. Les livrets de famille ne sont pas des pièces d'identité.

L'accomplissement des formalités incombe au Client qui devra s'assurer avant son départ des modifications éventuelles intervenues. Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque le participant, par suite de non présentation des documents en cours de validité (passeport, visa, ...) se trouve dans l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée ou d'entrer sur le territoire de destination ou d'escale. Les frais resteront à la charge du Client.

## ASSURANCES

L'Assurance de l'Agence garantit les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle. Elle est souscrite auprès de HISCOX | Métiers du Tourisme | N° contrat : HSXPM310012408 et couvre la Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 1 500 000 € par année d'assurance et de sinistre

L'Assurance Sanitaire de la personne est obligatoire, souscrite par l'Agence.

L'assurance médicale et rapatriement est incluse sur tous les voyages, non négociable, non remboursable.

L'Assurance Annulation est facultative mais fortement conseillée. Elle couvre la période allant de l'inscription jusqu'au jour du départ.

- Le Client peut choisir de ne souscrire à aucune Assurance Annulation. En cas d'annulation par son fait, aucun remboursement ne sera possible.
- Le paiement par Carte Bancaire permet dans certains cas de bénéficier d'une Assurance Annulation voyage. Garanties et modalités restent à vérifier au préalable.
- A sa demande, le Client peut également souscrire une Assurance Annulation auprès de l'Agence, en même temps que l'inscription au voyage. Seuls les Clients qui ont souscrit à l'Assurance Annulation proposée par l'Agence sont assurés.

L'Assurance du Véhicule est obligatoire.

Le véhicule du Client inscrit sur le voyage doit être couvert par sa propre Assurance. Dans l'idéal, elle inclut le rapatriement du véhicule. Le Client doit vérifier la validité des dates, et la couverture des pays. Dans le cas des pays exclus pour tous, l'Assurance véhicule est alors prise sur place.

## RESERVATION ET INSCRIPTION

Le Client s'informe auprès de l'Agence et formule son intérêt pour un voyage par téléphone (numéro non surtaxé), par courriel, ou par le biais de la page « Contact » du site web de l'Agence. Pour réserver, il demande son dossier d'inscription qui comprend :

- La fiche « Informations préalables » avec descriptif des prestations, tarifs, conditions et délais d'inscription et de paiement
- Le devis établi par l'Agence en fonction du nombre de participants, de leur âge, du type de véhicule engagé et de ses dimensions, du choix de la cabine (quand il n'est pas fixé d'avance par l'Agence, et en fonction des disponibilités des compagnies maritimes).
- Les présentes Conditions Générales de Vente
- Le devis d'Assurance Annulation Mondial Assistance (sur demande), à retourner avec la Fiche d'Inscription
- La fiche d'inscription : Ce volet doit être scrupuleusement renseigné par le Client, validé par ses soins, signé et retourné à l'Agence, de préférence par courriel, sinon par voie postale, ainsi que scan ou copie des documents demandés.

L'acceptation de l'ensemble des conditions de vente et d'Assurance (pour les Clients qui souscrivent à une Assurance Annulation) est obligatoire pour toute réservation. La validation vaut acceptation, conclut le contrat de vente et la réservation, donne le consentement du Client pour le traitement des données.

La réservation ne peut être considérée comme définitive qu'après confirmation de l'Agence par courrier électronique à réception du dossier d'inscription. L'inscription est validée seulement à encaissement du solde dans les délais impartis.

## CONDITIONS DE PAIEMENT

Un acompte de 40% est versé au moment de la réservation.

Le solde est réglé au plus tard 5 semaines avant le départ.

Les paiements s'effectuent de préférence par Carte Bancaire sur rendez-vous téléphonique convenu avec l'Agence, par virement bancaire, ou bien éventuellement par chèque.

## RETRACTATION

Conformément aux articles L221-2 et L221-28 du Code de la Consommation, le Client ne dispose pas de droit de rétractation après avoir accepté le contrat de vente.

## CESSION DU CONTRAT

Le Client peut céder son contrat de voyage à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui. Il doit alors en informer l'Agence au plus tard 7 jours avant le début du voyage, par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, il reste solidairement responsable vis-à-vis de l'Agence pour le paiement du solde, mais aussi des éventuels frais supplémentaires occasionnés par cette cession. Certaines compagnies maritimes peuvent refacturer le billet passager et/ou véhicule.

## MODIFICATION DU CONTRAT

Si l'Agence modifie des éléments essentiels du voyage (dates du séjour, changement d'itinéraire), le Client peut résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées, ou bien accepter la modification ou le voyage de substitution. Il doit alors signer un avenant au contrat sauf si l'augmentation de prix résulte d'une hausse des prix du carburant.

Les prix indiqués au contrat sont révisables uniquement pour tenir compte des variations suivantes :

- Coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- Redevances et taxes (non connues à date d'édition de la fiche « Informations préalables »)
- Taux de change appliqués aux voyages

Au cours des trente jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration.

## RESILIATION

Le Client peut résilier le contrat et obtenir sans pénalité le remboursement des sommes versées en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue.

## ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR

L'Agence peut être amenée à annuler le voyage :

- En cas de force majeure (risques politiques, sanitaires ou de catastrophes naturelles, en raison de limitation ou d'interdiction d'accès, de grèves) ou de modification de l'un des éléments essentiels du contrat de voyage (comme une hausse importante du prix, etc.), le Client est prévenu par lettre recommandée.
- Si le nombre minimal de 12 participants n'est pas atteint, l'Agence avertit au moins 21 jours avant le départ par courriel.

Dans les deux cas, la totalité des sommes versées est remboursée.

**ANNULATION DU FAIT DU CLIENT**

Toute demande d'annulation du fait du Client quel qu'en soit le motif doit être adressée à l'Agence par courriel ou par lettre recommandée, la date de réception faisant foi pour le calcul des frais d'annulation selon le barème de retenues suivant :

- A plus de 120 jours du départ : 50 € par passager
- Entre 120 et 60 jours : 20 % du montant total
- Entre 59 et 30 jours : 30 % du montant total
- Entre 29 et 15 jours : 60 % du montant total
- Entre 14 et 8 jours : 85 % du montant total
- Entre 7 jours et le jour du départ : 100 % du montant total

Les frais d'Assurance annulation, de traduction du passeport, de visas ou de dossier d'invitation engagés ne sont remboursés en aucun cas.

**RESPONSABILITE DE L'ORGANISATEUR**

L'information préalable engage l'Agence. Lorsque le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose au Client, elle en avertit le Client le plus rapidement possible et informe ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résilier le contrat, soit d'accepter la modification proposée par le vendeur,

L'Agence est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ce contrat ait été conclu à distance ou non et que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services.

Néanmoins, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

**RESPONSABILITE DU VOYAGEUR**

Dans tout pays, il est interdit d'acheter et de faire le commerce de produits à caractère notoirement illicite (objets issus de la contrefaçon, stupéfiants...), de ramasser ou d'acheter des objets issus de gisements archéologiques, sites historiques... Le non-respect de ces interdictions peut conduire à des sanctions pénales ou des peines d'emprisonnement à l'encontre du contrevenant, en France ou dans le pays visité.

Les bagages, les équipements électroniques et informatiques, le matériel embarqué et les effets personnels du Client restent sous sa propre responsabilité durant tout le voyage. Tout litige durant les transferts (maritime, transport en commun...) doit être traité directement entre le Client et la compagnie en question.

**RECLAMATIONS ET LITIGES**

Lorsque le Client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser le responsable d'Agence afin de régler le litige sur place.

Toute réclamation n'est recevable que si elle est signifiée par écrit au plus tard dans les 8 jours suivant la date du retour, adressée en recommandé avec avis de réception et accompagnée de justificatifs. A défaut, la réclamation ne sera pas traitée prioritairement.

Dans tous les cas, une démarche amiable reste à privilégier.

**DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

Les contrats conclus entre l'Agence et le Client sont soumis au droit français.

La juridiction territoriale est celle dont dépend la commune de SAINT LAURENT LA CONCHE.

**INFORMATION AU VOYAGEUR**

Dix jours avant le départ, le Client reçoit sa Convocation par courriel dès lors que son inscription est validée par l'Agence, et que le règlement est complet. Un numéro de téléphone permettant d'établir de toute urgence un contact avec l'Agence lui est également précisé.

**CONFIDENTIALITE DES DONNEES PERSONNELLES ET RGPD**

Le RGPD est le Règlement Général sur la Protection des Données, une nouvelle réglementation européenne qui est entrée en vigueur en France le 25 mai 2018. Le RGPD s'inscrit dans la continuité de la « Loi française Informatique et Libertés » de 1978 établissant des règles sur la collecte et l'utilisation des données sur le territoire français.

La collecte des données personnelles des Clients est nécessaire pour la gestion de ses demandes de prestations. Ces données personnelles sont destinées à l'Agence et à l'ensemble de ses partenaires fournisseurs des prestations de services, qui peuvent être situées hors de l'Union Européenne. Elles ne sont ni transmises en dehors des besoins, ni cédées ni vendues. En revanche, avec le consentement du Client, elles pourront lui permettre de recevoir des informations de l'Agence, par courrier électronique ou postal.

Les coordonnées, code et cryptogramme de Carte Bancaire ne sont utilisés qu'à la seule fin du règlement du voyage et ne sont ni conservées, ni transmises.

Les conversations téléphoniques ne sont pas enregistrées.

L'Agence ne conserve pas les données personnelles au-delà du temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi par leur collecte et dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables, ainsi que des recommandations et autorisations éventuellement requises des autorités de contrôle compétentes.

Le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification relativement à l'ensemble des données le concernant auprès de l'Agence en lui envoyant directement un courriel.