

CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION DE LA SPL DESTINATION LA ROCHE SUR YON

Articles R211-3 à R211-11 du **Décret n° 2017-1871** du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées

Art. R. 211-3.- Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Art. R. 211-3-1.- L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Art. R. 211-4.- Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1. Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2. La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3. Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4. Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5. Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6. Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7. Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8. Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

« En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations

énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

« Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Art. R. 211-5.- Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Art. R. 211-6.- Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11. « En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Art. R. 211-7.- Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. « Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Art. R. 211-8.- Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

« En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Art. R. 211-9.- Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de

hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, 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 du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

« Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom 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.

Art. R. 211-10.-L'organisateur ou le détaillant procède 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. « Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Art. R. 211-11.-L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

« L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant. »

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE LA SPL DESTINATION LA ROCHE SUR YON

La participation à l'une des formules proposées dans ce contrat ou toute autre formule composée sur mesure implique l'acceptation des conditions particulières de vente présentée ci-dessous :

Article 1 – Définition

LA SPL La Roche sur Yon, autorisé e dans le cadre des articles R211-3 à R211-11 du Décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 portant transposition de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, assure la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans sa zone d'influence. Elle facilite la démarche du public en lui offrant un choix de prestations et en assurant une réservation rapide et sûre.

Article 2 - Information

Préalablement à la signature du contrat, la SPL Destination la Roche sur Yon transmet à l'acheteur le détail du programme : itinéraire, hébergement, restauration, visites, tarif selon le nombre de participants, prestations incluses et non incluses, conditions de paiement, conditions d'annulation, assurance.

Article 3 - Prix

Les prix sont indiqués par personne, en euros, et s'entendent nets ("TVA sur marge, art.266-1-E B du CGI et instruction du 24.06.1981").

Le prix par personne est établi et assuré sur la base d'un nombre minimum et maximum de personnes.

Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont le la SPL Destination La Roche sur Yon ne peut être tenu responsable, l'assurance annulation et le supplément chambre individuelle si le forfait inclus une prestation hôtelière.

Les tarifs peuvent être revus à la hausse ou à la baisse en fonction de la fluctuation du nombre de participants.

Les programmes sont susceptibles d'être modifiés en fonction de la météo, de cérémonies religieuses et d'événements extérieurs à notre responsabilité. Dans ce cas, la SPL Destination La Roche sur Yon s'engage à proposer aux voyageurs une prestation équivalente ou une modification d'horaires. Si le voyageur refuse les propositions de la SPL Destination La Roche sur Yon, l'art. R 111-9 s'applique.

En cas de réservation tardive soit moins de 15 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Article 4 - Durée de la prestation

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

Article 5 - Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le prix de la prestation initiale restant acquis à la SPL Destination la Roche sur Yon. En revanche, si le nombre de personnes est inférieur à celui annoncé à j-7, le tarif de la prestation ne sera pas revu à la baisse.

Article 6 - Bons d'échange

La SPL Destination La Roche sur Yon remettra au client le ou les bon(s) d'échange qu'il lui faudra présenter à chaque prestataire. Une facture acquittée sera également remise au client.

Article 7 – Retard d'arrivée sur les lieux d'hébergement et de visite

Le contrat de réservation est convenu pour un jour et des horaires spécifiques qui doivent être respectés par le client.

Il est fait obligation au client de prévenir la SPL Destination La Roche sur Yon en cas de retard. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la SPL Destination La Roche sur Yon, il est fait obligation au client de prévenir les prestataires dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non réalisées ou réalisées en partie du fait du client restent dues en totalité et sont non remboursables.

Les guides et les prestataires hors hébergeurs sont en mesure de refuser le groupe après 30 minutes de retard.

Article 8 – Responsabilité et assurances

Responsabilité de la SPL Destination La Roche sur Yon

La SPL Destination La Roche sur Yon qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. La SPL Destination La Roche sur Yon ne peut être tenu responsable des cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Assurances de la SPL Destination La Roche sur Yon

La SPL Destination La Roche sur Yon a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de SMACI ASSURANCES, 141 AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9, France. La garantie financière est apportée par GROUPAMA 8-10 rue d'astorg 75008 Paris.

Assurances du client

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est en conséquence invité à souscrire un contrat d'assurance Responsabilité Civile afin de couvrir les dommages susceptibles de survenir pendant le programme du fait d'un des participants. Il est recommandé d'autre part de souscrire une assurance assistance médicale.

Article 9 – Conditions de réservation et de paiement

Réservation : Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la SPL Destination La Roche sur Yon que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

La réservation est effective dès que le client retourne au service groupes de la *SPL Destination La Roche sur Yon* un exemplaire du contrat de réservation daté et signé des deux parties, accompagné du montant de l'acompte mentionné sur le contrat, soit 30% de la prestation prévue.

Il est conseillé de réserver toute prestation au minimum un mois à l'avance.

Règlement du solde : la facture du solde vous sera adressée après votre venue par notre service comptabilité. Le solde est à régler sous 30 jours à compter de la date de réception de la facture par chèque à l'ordre de la SPL Destination La Roche sur Yon ou par virement bancaire (coordonnées bancaires sur demande).

Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement sur place par le voyageur.

Article 10 – Annulation, modification ou interruption du fait du client ou de la SPL Destination la Roche sur Yon

Annulation du fait du client :

L'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Toute annulation doit être notifiée par courriel à groupe@larochesuryon.fr et par lettre recommandée à la SPL Destination La Roche sur Yon.

Les frais suivants sont alors appliqués :

- Annulation plus de 30 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation ;
- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 30% du prix de la prestation ;
- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50 % du prix de la prestation ;
- Annulation entre le 7ème et le 2ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75 % du prix de la prestation ;
- Annulation moins de 2 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 100% du prix de la prestation.

En cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas de modification le jour J, la SPL Destination La Roche sur Yon facturera la prestation.

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

Annulation du fait de la SPL Destination La Roche sur Yon

Si la SPL Destination La Roche sur Yon, avant la date prévue du début de la prestation, se trouve contraint d'annuler la réservation, l'intégralité de la somme versée par le client lui sera remboursée.

Si la SPL Destination La Roche sur Yon., avant la date prévue du début de la prestation, se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, l'acheteur peut, après en avoir été informé par le vendeur :

- Soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées,
- Soit accepter la modification de prestations proposée par le vendeur ; celle-ci étant considérée comme un avenant au contrat.

Article 11 – Litiges et médiation

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter du début de la prestation, par lettre recommandée, à la SPL Destination La Roche sur Yon. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions générales et particulières de vente sera de la compétence exclusive du tribunal judiciaire de la Roche sur Yon.

En cas de litige non résolu, les parties peuvent faire appel à la Médiation Tourisme et Voyage à l'adresse suivante :

MTV Médiation Tourisme Voyage

BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17

Toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Groupes de la SPL Destination La Roche sur Yon.

Article 12 – Données personnelles

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 Avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (RGPD), ainsi que la loi n°2018-493 du 20 Juin 2018 relative à la protection des données personnelles, fixent le cadre juridique applicable aux traitements des données à caractère personnel. Dans le cadre de son activité de vente de forfait touristique et de service de voyages, la SPL Destination La Roche sur Yon met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux clients et bénéficiaires (nom, prénom, numéro de téléphone, email, adresse postale) pour la bonne exécution du contrat de réservation. Conformément à l'article 12 du RGPD, le vendeur a formalisé les droits et les obligations des clients et bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé « Politique de Confidentialité ».

Pour tout autre information plus générale sur la protection des données personnelles, tout intéressé est invité à consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.

S.P.L Destination la Roche-sur-Yon, 7 place du marché, 85000 la Roche-sur-Yon

Tél : 02 51 36 00 85.

Mail : tourisme@larochesuryon.fr

Site internet : www.ot-roche-sur-yon.fr

Statut juridique : SA à conseil d'administration (s.a.i)

S.P.L au capital de 100 000,00€.

N°SIRET : 892 747 072 000 15

Code APE : 9103Z

Organisme local de tourisme – Immatriculation R.O.V.S IM085210002

Garantie Financière - GROUPAMA – 8-10 rue d'astorg 75008 Paris

Responsabilité civile professionnelle – SMACL ASSURANCES, 141

AVENUE SALVADOR ALLENDE, 79031 NIORT CEDEX 9, France.

Le

Nom.....Prénom.....

Je reconnais avoir pris connaissance des présentes conditions de vente.

Signature :