

# Conditions particulières de vente de Vendée Tourisme Réservation « Spécial Groupes » 2012

## 1 - Vendée Tourisme Réservation

Vendée Tourisme Réservation constitue le Pôle Marchés du Comité Départemental du Tourisme de la Vendée. Vendée Tourisme Réservation est conçu pour assurer la conception, la réservation et la vente de tous les types de prestations de loisirs et d'accueil. Il facilite la démarche du public en lui offrant un choix de nombreuses prestations et en assurant une réservation rapide et sûre. L'achat de voyages et séjours contenus dans la présente brochure, auprès de Vendée Tourisme Réservation, entraîne l'adhésion du client des Conditions de Vente de Vendée Tourisme Réservation et l'acceptation sans réserves de l'intégralité de leurs dispositions. Les présentes conditions de vente sont valables pour tous les voyages ou les séjours achetés pour la présente brochure.

## 1 Bis - Information

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales et le règlement Vendée Tourisme Réservation. Les prix des voyages et séjours publiés dans cette brochure sont valables pour l'année 2012. Les prix sont indiqués en Euros. Le prix du voyage ou du séjour est impérativement indiqué par l'agent de réservation au moment de l'inscription. Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour. Il appartient donc au client d'apprécier avant son départ si le prix lui convient. Les prix de la brochure ne comprennent pas les taxes de séjours. Quand elles existent, elles devront être réglées par le client directement sur place sans que celui-ci puisse prétendre à un quelconque remboursement. Les conditions particulières de vente de Vendée Tourisme Réservation ne se substituent pas aux conditions générales de vente de voyages et de séjours issus de l'ordonnance n°2005-174 du 24 février 2005 et de la loi n°2006-437 du 14 avril 2006 qui prévalent.

## 2 - Réservation et règlement

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25 % du prix du séjour, les frais de dossier, l'assurance annulation (facultative) et un exemplaire du contrat signé par le client ont été retournés au service de réservation.

Le paiement du solde doit nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date de départ. La liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres doit nous parvenir au plus tard 30 jours avant la date de départ. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage ou séjour.

Dès lors la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

En cas d'inscriptions tardives moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation. De plus l'organisateur se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires 15 € (fax, téléphone...) pour la réalisation d'un dossier concernant une réservation intervenant à moins de 8 jours du départ. Le calendrier des paiements et du solde est soumis à l'application des articles 96 § 8 et 98 § 10 des conditions générales de vente.

## 3 - Bons d'échange

Le client ne peut se présenter aux prestataires que muni des bons d'échanges correspondant aux prestations réservées. Les bons d'échanges lui seront remis après paiement de l'intégralité du voyage ou du séjour.

Les bons d'échanges devront être remis au(x) prestataire(s) lors de l'arrivée. Si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit du fait du client, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire. Cette attestation doit être revêtue de l'accord du prestataire, et adressée le plus tôt possible à Vendée Tourisme Réservation. Une attestation non revêtue de l'accord du prestataire entraînera de la part de Vendée Tourisme Réservation un délai de réponse pour vérification du bien fondé et de l'accord définitif du prestataire.

## 4 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur le(s) bon(s) d'échange.

En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## 5 - Modification

Du fait du client : elle doit être soumise à Vendée Tourisme Réservation qui se réserve le droit, soit de la refuser, soit de l'accepter. A moins de 30 jours avant le départ, cette modification sera considérée comme une annulation suivie d'une réinscription, et les frais seront eux prévus ci-dessous. Tout report de date sera considéré comme une annulation et entraînera les frais selon le barème en vigueur. Du fait du vendeur : elles sont soumises à l'application des articles 101 et 103 des conditions générales.

## 6 - Annulation

Par le client : elle doit être notifiée par lettre recommandée, télégramme ou télécopie à Vendée Tourisme Réservation. La date d'annulation faisant foi est celle de réception des documents précités. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du voyage et du séjour et la date à laquelle elle intervient :

- \* plus de 30 jours avant le départ, 10 % du prix total du séjour,
- \* de 30 à 21 jours avant le départ, 25 % du prix total du séjour,
- \* de 20 à 8 jours avant le départ, 50 % du prix total du séjour,
- \* moins de 7 jours avant le départ ou non-présentation, 100 % du prix total du séjour.

Attention en cas d'annulation totale, les acomptes Puy du Fou®, hôtels ou autre structure d'hébergements ne sont pas remboursables.

Par le vendeur : les conditions d'annulation par le vendeur sont soumises à l'application de l'article 21 de la loi de 1992, et de l'article 102 des conditions générales.

Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou pour des raisons tenant à la sécurité du voyageur.

## 7 - Assurances

Vendée Tourisme Réservation attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance, couvrant les conséquences d'une annulation, avec l'Européenne d'Assurance. Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à vérifier s'il bénéficie par ses assurances personnelles d'une assurance dite « Villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

## 8 - Interruption du séjour

En cas d'interruption du séjour par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

## 9 - Capacité

Le contrat est établi pour une capacité maximum de personnes. Si le nombre de participants dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires.

En cas de non-respect de ces clauses par le client, le prestataire peut refuser le séjour.

Aucun remboursement ne sera effectué.

## 10 - Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner, la demi-pension ou la pension complète. Sauf indication contraire, ils ne comprennent pas les boissons des repas. Lorsqu'un client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre individuelle ». Le jour du départ la chambre doit être libérée avant midi.

## 11 - Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à Vendée Tourisme Réservation par écrit et adressée par pli recommandé dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 30 jours du retour de voyage.

## 12 - Juridiction

Tout litige sera de la compétence du tribunal du siège social du Comité Départemental du Tourisme de la Vendée.

Note : cette brochure a fait l'objet de la plus grande attention. Néanmoins, quelques cas d'erreurs peuvent se présenter à l'impression. Tous les prix, dates et descriptifs figurant sur cette brochure doivent être confirmés par Vendée Tourisme

Réservation au moment de la réservation. Les illustrations ne sont pas contractuelles et ne pourraient en aucun cas engager notre responsabilité.

## 13 - Responsabilité civile

Le Comité Départemental du Tourisme de la Vendée a souscrit une assurance auprès de la compagnie AXA : 3, place du point du jour - BP 262 - 85007 La Roche sur Yon - afin de couvrir les conséquences de la Responsabilité Civile Professionnelle que son Pôle Marchés Vendée Tourisme Réservation, peut encourir.

Forme juridique : Association Loi 1901

- N° Siret : 786 447 292 000 24

- N° d'immatriculation : IM085100007


Le Comité Départemental du Tourisme a souscrit une garantie financière d'un montant de 45 732 € auprès de l'AFST :

Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot - 75017 PARIS

Siège social : CDT de la Vendée - BP 233 - 85006 La Roche sur Yon cedex.

## Edition 2012

Conformément à la loi « informatique et liberté », les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires. Un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès du service de réservation et sauf opposition expresse, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.



Nos prestations n'incluent aucune assurance annulation. Nous vous invitons fortement à souscrire une assurance annulation de séjour. Nous vous proposons l'assurance suivante :

- Option B : annulation étendue
- 2 % du montant du voyage
- Minimum de 5 € par personne

Remboursement des frais d'annulation dans les cas suivants :

- Accident, décès, maladie (y compris maladies antérieures) de l'assuré ou d'un membre de sa famille.
- Dommages graves, vol dans les locaux de l'assuré.
- Complications de grossesse.
- Licenciement économique.
- Annulation pour un motif garanti de la personne accompagnant l'assuré.

Sont également garantis :

- décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré,
- obtention d'un emploi,
- convocation administrative,
- suppression ou modification des congés payés (franchise de 25 %),
- contre-indications ou suites de vaccination,
- maladie ou accident de l'assuré empêchant la pratique de l'activité du voyage,
- dommages graves au véhicule,
- vol de la carte d'identité et/ou du passeport (franchise de 25 %),
- décès, accident ou maladie grave du remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde des enfants mineurs ou handicapés.

Franchise de 3% du montant du voyage avec un minimum de 15 € TTC par personne

Remboursement maximum à hauteur de

- 8000 € TTC par personne
- 40000 € TTC par événement

Définitions

- Groupe : 10 personnes minimum
- Taux TTC nets de commission
- Prix du voyage : transport + hébergement
- Option : identique pour l'ensemble d'un même groupe
- Barème des pénalités : application des conditions de vente par l'organisateur du voyage

Important

Subscription le jour de la réservation, au plus tard la veille du premier jour d'application du barème des pénalités.

# Conditions générales de réservation - Articles 95 à 103 du décret N°94-490 du 15 juin 1994

## ARTICLE 95

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 4 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre. En cas de vente de titres de transport aérien ou titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés. La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

## ARTICLE 96

Préalablement à la conclusion du contrat sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1. la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés.
2. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages de pays d'accueil.
3. les repas fournis.
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement.
6. les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix.
7. la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de 21 jours avant le départ.
8. le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde.
9. les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret.
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle.
11. les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après.
12. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyage et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme.
13. l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

## ARTICLE 97

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

## ARTICLE 98

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes :

1. le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur.
2. la destination ou les destinations du voyage, et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates.
3. les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour.
4. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil.
5. le nombre de repas fournis.
6. l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit.
7. les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour.
8. le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après.
9. l'indication s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies.
10. le calendrier et les modalités de paiement du prix ; en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour.
11. les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur.
12. les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.
13. la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à une nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article 96 ci-dessus.
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle.
15. les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous.
16. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur.
17. les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur), ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie : dans ce cas le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus.
18. la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur.
19. l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur.
  - b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

## ARTICLE 99

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

## ARTICLE 100

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférant, là où 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, le cours de la vie ou de devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

## ARTICLE 101

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées.
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avec la date de départ.

## ARTICLE 102

Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception : l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

## ARTICLE 103

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix.
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.