CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, 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 la présente section.
En cas de vente de titres de transport aérien ou de 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 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 dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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.

Article R211-4

Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1
Préalablement à la conclusion du contrat, 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 du pays d'accueil ;
3° Les prestations de restauration proposées ;
4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen 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 vingt et un 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 R. 211-8 ;
10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

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 au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat 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 et lieux de départ et de retour ;
4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5° Les prestations de restauration proposées ;
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 R. 211-8 ;
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 ; 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 ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
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 un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
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 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 ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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 tout moyen permettant d'en obtenir un 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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, 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 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

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 et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un 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 avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger 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 R211-11

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 préjuger 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.
Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

Merci de dater et signer ce document ici :

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

I- Responsabilité civile et professionnelle

Roannais Tourisme, association Loi 1901, située au 8, Place de Lattre de Tassigny – Maison du Tourisme – 42300 Roanne, organisateur de voyages et de séjours sur le Roannais, titulaire de l'agrément tourisme n°AG IM042110012, est couverte par une Assurance RC (Allianz Assurance n°55127550) qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels, les vols par préposés (montant maximum 10.000.000 € par sinistre*)
*voir Tableau Récapitulatif des montants des garanties et des franchises Allianz Responsabilité Civile Activités de Services disponible sur demande.

II- Garantie financière

Roannais Tourisme bénéficie d'une garantie financière d'un montant de 60 000 € (soixante mille euros) délivrée par Groupama Assurance Crédit, située au 5 Rue du Centre - 93199 NOISY-LE-GRAND Cedex.

III- Information préalable

La brochure « EVASION GROUPES » et l'espace groupes du site roannais-tourisme.com constituent l'offre préalable visée par les conditions générales de vente ci-dessus et elle engage Roannais Tourisme. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 du Code du Tourisme, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client par Roannais Tourisme avant la conclusion du contrat.

IV- Responsabilité

Roannais Tourisme est responsable dans les termes de l'article L211-16 du Code du Tourisme, qui stipule : « Toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article L. 211-1 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 elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci et dans la limite des dédommagements prévus par les conventions internationales. Toutefois, 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 à l'acheteur, 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. »

V- Tarification

Les prix indiqués dans la brochure « EVASION GROUPES » ou sur l'espace groupes du site roannais-tourisme.com sont calculés sur la base de 25 personnes minimum. Les prix, horaires et itinéraires indiqués sur ces supports, ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés. Les prix ont été établis au 30 septembre de l'année N-1 en fonction des taux de TVA en vigueur et des conditions reçues des prestataires de services avec lesquels nous travaillons. Toute modification d'au moins l'une de ces conditions susceptibles d'entraîner un changement de tarif sera communiquée au client dans les meilleurs délais, avec un préavis de 30 jours par rapport à la date de départ du voyage.

Les prix mentionnés comprennent :
- les frais de restauration (service et taxes compris) et les boissons indiquées au menu
- les visites, les excursions, les animations
- pour les séjours : les frais d'hébergement en chambre double (taxe de séjour incluse) et les soirées prévues au programme
- la gratuité pour le chauffeur du car

Les prix ne comprennent pas :
- les dépenses à caractère personnel
- le transport en autocar
- le supplément en chambre individuelle
- toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Roannais Tourisme ne peut être tenue responsable.

VI- Réservation

La réservation devient ferme lorsqu'un acompte représentant 30% du montant pour les sorties à la journée et pour les courts et longs séjours ainsi qu'un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés à Roannais Tourisme avant la date limite figurant sur le contrat.
De plus, toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par Roannais Tourisme que comme une prise d'intérêt. Elle ne peut occasionner aucune réservation ferme de sa part.

VII- Règlement du solde

Le solde est à verser à réception de la facture. Il est calculé selon le nombre effectif de participants excepté pour les prestations des restaurants, hôtels, cabaret où le solde sera calculé selon le nombre de participants annoncés à J-10.

Pour toutes les autres prestations, si entre le nombre de participants annoncés et le nombre effectif de participants, un écart supérieur à 3 personnes est comptabilisé, la facture sera éditée sur le nombre de personnes annoncées à J-10.

Pour les séjours, un mois avant le début du séjour, le client devra également fournir à Roannais Tourisme la liste nominative des membres du groupe comportant la liste précise des personnes partageant les chambres.

VIII- Annulation

Toute annulation doit être notifiée par écrit à Roannais Tourisme. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

a) D'individuels dans un groupe :
En cas d'annulation d'individuels dans un groupe plus de 10 jours avant le départ, aucun frais ne sera appliqué.

En cas d'annulation d'individuels dans un groupe à moins de 10 jours du départ, se référer à l'article VI – Règlement du solde. Certaines prestations (restaurants, hôtels, cabaret) seront facturées aux clients.

b) D'un groupe :
En cas d'annulation d'un groupe dans sa globalité entre 30 et 11 jours avant le départ, l'acompte de 30 % du prix du séjour sera conservée par Roannais Tourisme. Aucune restitution ne sera faite.

En cas d'annulation d'un groupe dans sa globalité à moins de 10 jours du départ ou non présentation du groupe le jour J, Roannais Tourisme facturera 100 % du prix du séjour et le client devra s'acquitter de cette facture dans un délai de 30 jours.

Selon les prestataires touristiques sélectionnés, des conditions d'annulation particulières peuvent être appliquées. Elles sont notifiées ci-dessous :

Pour les restaurants et le cabaret :
Les modifications d'effectif doivent être communiquées au plus tard 10 jours avant le départ. Toute annulation intervenant après ce délai sera facturée dans son intégralité.

Bateau Escapade à Briennon :
La société « Au petit marché » ne peut en aucun cas être tenue de dédommagement en cas d'annulation pour les causes suivantes :
– Fortes rafales de vent ou vent supérieur à 80 km/h ;
– Présence d'embâcles sur le canal (tronc d'arbre après une crue ou un lâcher d'eau du barrage) ;
– Risque d'orages (vigilance orange ou rouge) ;
– Brouillard avec visibilité de moins de 50 m ;
– Interdiction de navigation par la préfecture ou sous-préfecture de la Loire ;
– Interdiction par les autorités compétentes telles que DDT42, DDT69, les pompiers ou la gendarmerie ;
– Pollution (hydrocarbure sur la Loire)
– Dégradations causées par un tiers sur le bateau
L'accès au bateau est interdit aux personnes ayant consommées de l'alcool ou des stupéfiants.

IX- Interruption du séjour

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

X- Assurances

Roannais Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

XI- Annulation par Roannais Tourisme

Roannais Tourisme peut être amené à annuler une prestation, une journée ou un séjour pour des raisons qui peuvent être indépendantes de sa volonté. Dans ce cadre-là, Roannais Tourisme s'engage à proposer au client des alternatives. Si ces alternatives ne convenaient pas aux clients, il est convenu que :
- En cas de changement d'une prestation dans le programme moins de 10 jours avant le départ et sans solution alternative acceptée par le client, la prestation ne sera pas facturée
- En cas d'annulation de la journée ou du séjour par Roannais Tourisme, Roannais Tourisme s'engage à ne rien faire payer au client.

XII- Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le (ou les) 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.

XIII- Hôtels

Les prix comprennent la location de la chambre et le petit déjeuner ou 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 » ou « chambre single ». Le jour du départ, la chambre doit être libérée avant midi.

XIV- Réclamation

Toute réclamation relative à l'inexécution ou à la mauvaise exécution du contrat doit être adressée à Roannais Tourisme dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception, et peut être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur et au(x) prestataire(s) de services concernés.

XV- Gestion des données personnelles

Roannais Tourisme collecte des données personnelles concernant le client dans le cadre des relations commerciales. Roannais Tourisme peut être ainsi amené à les transmettre à ses prestataires partenaires (bon d'échange) mais s'engage à ne pas commercialiser les données personnelles du client à des tiers.

Le responsable du traitement des données personnelles est : Aymar DE SEROUX, représentant légal de Roannais Tourisme. En tant que responsable du traitement des données qu'elle collecte, l'association Roannais Tourisme s'engage à respecter le cadre des dispositions légales en vigueur.

Roannais Tourisme est susceptible d'utiliser les données personnelles du client dans le cadre de la relation commerciale qui lie le client à Roannais Tourisme (échanges commerciaux, facturation, envoi d'un questionnaire de satisfaction...) mais aussi pour informer le client des nouvelles offres commerciales qui seraient susceptibles de l'intéresser (exemples : envoi de la nouvelle brochure, emailing avec offres ciblées...).

En signant ces conditions particulières de vente, le client consent à ce que Roannais Tourisme collecte ses données personnelles.

Si le client souhaite demander à rectifier ses données personnelles ou s'oppose à leur traitement, il peut contacter Roannais Tourisme par écrit à l'adresse suivante : Roannais Tourisme - Aymar DE SEROUX - 8, Place Maréchal De Lattre de Tassigny - Maison du Tourisme - 42300 ROANNE. Dans ce cas, le client doit indiquer les données personnelles qu'il souhaiterait que Roannais Tourisme corrige, mette à jour ou supprime, en s'identifiant précisément avec une copie d'une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport).
Les demandes de suppression de données personnelles seront soumises aux obligations qui sont imposées à Roannais Tourisme par la loi, notamment en matière de conservation ou d'archivage des documents. Enfin, le client peut déposer une réclamation auprès des autorités de contrôle, et notamment de la CNIL.

Merci de dater et signer ce document ici :