

Conditions générales de vente

Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-13 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 le présent titre. 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 le présent titre.

Article R211-4

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 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 R211-10;
- 10) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11) les conditions d'annulation définies aux articles R211-11, R211-12 et R211-13 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 responsabilité civile professionnelle des agences de voyages 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'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

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 par écrit 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 exemplaires dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes

Tarifs

Les prix publiés sont donnés TTC en euros et par personne (sauf les tarifs forfaitaires des visites guidées et de certaines prestations, ex : transports, animations...), ils ont été déterminés en fonction des données connues au 1^{er} septembre 2018. Ils sont calculés de manière forfaitaire, en tenant compte de l'ensemble des prestations décrites dans les circuits sur une base de 30 personnes minimum. Ils sont prévus service compris, nets de commission pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2019.

Nous nous réservons le droit d'y apporter une majoration par participant, au cas où le groupe serait inférieur à 30 personnes et pour une facturation individuelle.

Au-dessous de 20 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme « Groupe » et se verront imputer le tarif individuel (majoration).

Ces tarifs comprennent les prestations mentionnées dans le programme à savoir : les entrées dans les sites, le(s) repas (boissons comprises), les animations, le guide de Saumur Val de Loire Tourisme (si mentionné), l'hébergement avec la taxe de séjour(en fonction du programme).

Ces tarifs ne comprennent pas : le transport, l'assurance annulation, les extras personnels, l'accompagnement (sauf si mentionné), l'hébergement (sauf si mentionné).

Gratuités

Une gratuité est attribuée en général à partir de 30 participants ou selon les conditions des prestataires (sur la base d'une demi-double si hôtel, hors supplément single). Elle revient au conducteur. La gratuité accompagnateur accordée par certains restaurateurs ou sites revient en totalité au guide de Saumur Val de Loire Tourisme, s'il y a lieu.

Suppléments

Toutes prestations non prévue dans le forfait (suppléments à la carte, boissons, visites, achats de produits régionaux...) doivent être réglées immédiatement sur place par le client. Saumur Val de Loire Tourisme est à votre disposition pour étudier et chiffrer ces prestations. Nos contacter au préalable.

- 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) 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 R211-8 ;
- 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 ; 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 l'inexécution ou mauvaise exécution 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 aux prestataires 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 R211-4 ;
- 14) les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15) les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
- 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 pénalité des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13 de l'article R211-4.
- 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.

Conditions particulières de vente

Réservation

Toute réservation n'est effective qu'après confirmation écrite du client, celui-ci ayant pris connaissance des conditions générales de vente. Elle doit être accompagnée d'un règlement correspondant à au moins 30 % du montant total des prestations. Le solde pour des prestations simples, est à régler 30 jours avant la date de début de la prestation, faute de quoi Saumur Val de Loire Tourisme se réserve le droit d'annuler la réservation. Pour des prestations comportant de l'hébergement, des billets de spectacles, etc... le solde est à régler entre 60 à 45 jours avant le début de la prestation. En cas de réservation faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage est dû à l'inscription.

Dès réception du règlement total des prestations achetées, Saumur Val de Loire Tourisme du Saumurois adresse au client les différents bons d'échange à remettre lors de son passage chez chaque prestataire. En cas d'achat d'un circuit avec accompagnement par un guide de Saumur Val de Loire Tourisme, la gestion des bons d'échange est faite directement par le guide.

Modification

Toute modification doit faire l'objet d'un accord avec Saumur Val de Loire Tourisme. Chaque demande étant traitée de façon personnelle, nous sommes à votre disposition pour étudier toute prestation complémentaire. Pour toute modification de notre fait, nous nous engageons à prévenir le plus rapidement possible notre client. La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. Si ce nombre n'est pas atteint la base de facturation sera celle indiquée sur le bon de réservation.

Retard

En cas de retard de la part du groupe aucun prolongement d'horaire ne sera effectué. Aucun remboursement ne pourra intervenir pour les prestations qui n'auraient pu être fournies.

En cas de prolongation, Saumur Val de Loire Tourisme demandera un complément correspondant à la prestation supplémentaire effectuée.

Annulation - quelle que soit la date d'annulation : **300 €** de frais de dossier - A partir de 75 jours avant la date de départ, l'acompte versé reste acquis en totalité afin de dédommager nos prestataires de service.

conditions générales issues des articles R211-3 à R211-13 du Code du Tourisme.

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 R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision des prix, dans les limites prévues à l'article L211-12, 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 afférent, 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, l'acheteur peut, sans préjuger 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 avant la date de départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L211-14, 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 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.

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20 de l'article R211-6 après que la prestation a été fournie.

Ces conditions générales de vente ne dispensent pas le voyageur de prendre connaissance de nos conditions particulières de vente.

Ces derniers se réservent le droit de facturer les prestations de service selon leurs propres conditions d'annulation. L'acompte vient en déduction au prorata de leur facture. Nous attirons votre attention sur les conditions d'annulation afin que le nombre de participants effectuant le circuit soit le plus proche possible du nombre de places réservées à l'inscription.

- Entre 45 et 31 jours avant la date prévue 30 % du montant total
- Entre 30 et 21 jours avant la date prévue 50 % du montant total
- Entre 20 et 3 jours avant la date prévue 75 % du montant total.
- Moins de 48 heures avant la date prévue 100 % du montant total.

Pour un circuit incluant une place à un spectacle du Cadre Noir, celle-ci ne sera pas remboursée.

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

En cas de force majeure, si Saumur Val de Loire Tourisme se voyait dans l'obligation d'annuler un circuit, le client serait remboursé uniquement du montant des sommes versées. Quelles que soient les conditions climatiques, la prestation a lieu. Aucun remboursement ou indemnité ne pourra être demandé à ce titre.

Assurance annulation

Saumur Val de Loire Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance auprès d'un organisme de son choix, couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

Réclamation

Toute réclamation relative à un séjour doit être adressée à Saumur Val de Loire Tourisme du Saumurois par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 2 mois à compter de la fin du séjour.

Responsabilité civile

SPL Saumur Val de Loire Tourisme, organisateur de forfaits, séjours, excursions - Immatriculation : N° IM04917004, est couvert par une assurance responsabilité civile auprès de la Compagnie AXA N° 34980042361187. Garantie financière GROUPAMA.