

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, L'entreprise Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait. L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant. Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires. Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurance Crédit. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme GROUPAMA Assurance Crédit 5 rue du Centre 93199 NOISY LE GRAND CEDEX Monsieur Jean Jacques BOUTET tél 01 48 15 41 60 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Article 1 : Objet et portée des conditions générales et particulières de vente.

Les présentes conditions de vente ont pour objet de régir les droits et obligations de la société Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut, SAS dont le siège sis rue Louis Pergaud Zone de Grelet 16000 ANGOULEME, immatriculée auprès d'Atout France sous le IM016110009.

La société Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut a souscrit une assurance afin de garantir les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de HDI GLOBAL SE, Tour Opus 12 La Défense 9 92081 PARIS LA DEFENSE France.

Ces conditions régissent la vente des forfaits touristiques présentés sur le site internet www.bernadettedelourdes.voyage.agence qui sont des forfaits touristiques au sens du code du tourisme. L'achat de ces voyages entraîne l'adhésion du client à ces conditions générales et particulières de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité des dispositions.

Article 2 : information préalable.

Conformément à l'article L211-8 du code du Tourisme, les produits présentés sur le site par Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut ont vocation à informer les clients, préalablement à la signature du contrat de vente, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de modification du voyage.

Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son site.

Article 3 : conditions d'inscription

3.1 Toute personne achetant un forfait doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne concluant un contrat électronique avec Transdev Poitou Charentes agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur. La disponibilité des prestations fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de Transdev Poitou Charentes. Si Transdev Poitou Charentes fait part au client de l'indisponibilité de la prestation ou si elle ne confirme pas sa disponibilité dans un délai de 3 jours à compter de l'inscription, le contrat sera caduc et le paiement ou l'acompte versé, sera remboursé au client, à l'exclusion de tout autre montant.

Article 4 : Acompte et paiement intégral.

4.1 Pour être valable, **toute pré-réservation** devra faire l'objet de la réception d'un acompte 72 heures après l'inscription. Une fois l'acompte reçu, l'inscription engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

Pour toute **Réservation Ferme**, le paiement intégral est demandé et engage définitivement le client qui ne peut annuler que dans les conditions de l'article 6 ci-après.

Par ailleurs, le paiement intégral, quel que soit le mode de réservation, est exigible à l'inscription pour toute inscription à moins de 30 jours du départ.

Si seul un acompte a été réglé, le solde du prix global du voyage doit être réglé au plus tard 30 jours calendaires avant la date du départ. En l'absence du solde au délai prévu, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du voyage, qui sera considéré comme annulé du fait du client. Dans ce cas, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 5, ainsi que les frais d'inscription le cas échéant, et les assurances souscrites qui ne sont pas remboursables.

4.2 Absence de droit de rétractation. Le client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation sur l'achat de voyages Transdev Poitou Charentes sur le site www.bernadtedelourdes.voyage.agence et ce, conformément aux articles L121-16-1 et L121-21-8 du Code de la Consommation.

4.3. Moyens de paiement : En ligne, le client peut payer par carte bancaire. Il peut également payer par téléphone par carte bancaire, chèque postal ou bancaire. Dans certains cas, le client a également la possibilité de payer en chèques-vacances moyennant des frais supplémentaires de 10€ par personne et par voyage.

Article 5 : prix et révision du prix.

Nos prix s'entendent par personne, sur la base d'une chambre double. Toutes autres prestations, non mentionnées dans « le prix comprend », sont donc à considérer comme non comprises dans le prix.

Les prix mentionnés peuvent être modifiés dans les conditions du présent article 5.

Ces prix ont été calculés sur la base de données économiques, notamment taxes d'embarquement, débarquement, de sécurité, écotaxe, TVA, cout du carburant, péage, taux de change, connues à la date du 15/02/2019.

En cas de variation de ces données économiques, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L211-12 et R211-8 du Code du Tourisme.

Article 6 : annulation du fait du client.

Dans le cas où le client souhaite annuler son voyage, des frais d'annulation s'appliquent selon les conditions suivantes :

A plus de 30 jours du départ : 30€ par personne de frais de dossier voyage.

Entre 30 et 21 jours avant le départ : 25% du montant du voyage.

Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50% du montant du voyage.

Entre 7 et 3 jours avant le départ : 75% du montant du voyage

En cas de non présentation au départ, le client sera considéré comme ayant annulé son voyage. Le montant intégral du voyage sera facturé.

Il est à noter que le temps d'attente maximum à une escale est de 10mn maximum. Passé ce délai, nous ne saurions attendre. En cas de non présentation à l'heure dite sera considéré comme une annulation et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Article 6 : annulation du fait de l'agence.

Tous nos voyages sont réalisables avec un nombre minimum de 35 participants. Cette condition est nécessaire pour garantir le départ. Les escales sont soumis à un minimum de 6 participants pour pouvoir être assurés. En cas d'annulation pour nombre insuffisant de participant, elle interviendra au plus tard à 21 jours du départ et le client en sera informé par écrit.

Article 7 : Logement

Chambre à 2 personnes

Le logement prévu dans le forfait de base est un logement très simple. Les chambres sont équipées de salle de bain et WC indépendant. Avec supplément, vous avez la possibilité de loger dans des hôtels alternatifs. Les hôtels sélectionnés se réfèrent au minimum à la classification **NN, avec bain ou douche & WC individuels. Dans de rares cas, il se peut que la qualité du service ou la richesse des menus ne réponde pas entièrement à nos exigences. Nous avons maintenu le choix de ces hôtels en raison d'un intérêt géographique.

Chambre à partager

Les inscriptions en chambre à partager sont acceptées sous réserve que d'autres personnes manifestent le même désir ou dans les limites des chambres à une personne restant disponibles au moment de la demande. Dans le cas où le partage ne pourrait être réalisé, le voyageur devra acquitter le supplément pour chambre individuelle. Compte tenu des annulations possibles jusqu'à la dernière minute, ce supplément peut être demandé jusqu'au départ.

Chambre à une seule personne

Toute demande d'une chambre individuelle entrainera la facturation d'un supplément. Le supplément demandé pour l'attribution d'une chambre pour une personne seule ne nous engage que dans la mesure où nous pouvons nous-mêmes l'obtenir des hôteliers. En effet, leur quantité dans les hôtels est limitée par rapport aux chambres à deux lits. De plus, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld attire l'attention du Client sur le fait qu'il s'agira souvent des chambres les moins confortables de l'établissement. Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld fera ses meilleurs efforts pour obtenir l'attribution de chambre sélectionnée par le Client dans la limite des disponibilités à la date de la réservation. En cas d'impossibilité, le supplément ne sera facturé que proportionnellement à la fourniture de ces services.

Chambre triple

Les inscriptions en chambre triple ne peuvent pas toujours être garanties a priori. De plus le troisième lit est quelquefois un lit supplémentaire, inconfortable et réduisant sensiblement l'espace libre dans la chambre. Dans le cas où la chambre triple ne serait pas obtenue, la troisième personne devrait occuper la chambre d'une personne seule désirant partager sa chambre ou occuper seule une chambre en acquittant le supplément correspondant, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. Le prix par personne en chambre triple est le même qu'en chambre double.

Article 8 : Formalités administratives

Bien que le voyage ait lieu en France, nous vous conseillons de vous munir de votre carte d'identité. Pour les ressortissants étrangers, ils sont invités à consulter eux même le consulat ou l'ambassade concerné.

Article 9 : modification de programme.

Les horaires, les itinéraires et escales mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés en fonction du remplissage sans avis préalable. Si une escale venait à être supprimée, nous vous proposerions alors le lieu de rendez-vous le plus proche ; les frais pour rejoindre ce lieu étant à la charge du client. Si au cours de voyage, pour une raison quelconque, nous ou le conducteur sur place décidions de supprimer tout ou partie des engagements prévus, le voyageur ne pourra prétendre qu'au remboursement des sommes correspondantes versées par lui, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques sous réserve des dispositions de l'article R211-11 du code du tourisme.

Article 10 : Obligation d'information à la charge du client.

Le client doit informer Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter son voyage. (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil, animaux, régime particulier, ...). **Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld sera libre d'y répondre ou non.** En cas de réponse positive de la part de Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld, une mention sera inscrite sur le contrat de voyage.

Article 11 : Responsabilité.

En aucun cas, Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld ne pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au client. La responsabilité de Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du client.

Article 12 : cession du contrat.

Le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance. Le client est tenu d'informer Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le départ.

Article 13 : litiges, réclamations.

Les clients qui ont des observations à faire sur le déroulement de leur voyage doivent le faire dans les plus brefs délais par tout moyen permettant d'en accuser réception auprès de Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtellerauld (conducteur, accompagnateur, représentant à destination). Nous demandons à nos clients ayants des observations à formuler

sur le déroulement de leur voyage de nous les transmettre au plus tard dans les 10 jours suivant leur retour par lettre recommandée avec accusé de réception. Le traitement de la réclamation est d'environ 4 semaines, ce délai pouvant s'allonger en fonction de la complexité du dossier.

Article 14 : données personnelles.

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, des données personnelles sont nécessaires au traitement de leurs demandes. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut. Ces données seront transmises à nos prestataires et fournisseurs afin de traiter correctement le dossier du client. Le client dispose cependant d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données après le voyage. Il doit en faire la demande par écrit à l'adresse suivante : Transdev Poitou-Charentes Etablissement de Châtelleraut, 5 rue Bernard Palissy 86100 CHATELLERAUT.