

Conditions générales de vente – Séjour Loirevelo.com

ARTICLE 1 – Définitions

Pour les besoins des présentes conditions générales de vente, les termes et expressions ci-dessous auront le sens qui leur est attribué dans le présent article 1 lorsqu'ils sont utilisés avec une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

« CGV » désigne les présentes conditions générales de vente.

« Client(s) » désigne les acheteurs non professionnels acquérant des Prestations proposées sur le Site.

« Cheverny Voyages » désigne la SAS Cheverny Voyages identifiée en en-tête des présentes.

« Destination » a le sens qui lui est attribué à l'article 4 des CGV.

« Option(s) » a le sens qui lui est attribué à l'article 4 des CGV.

« Organisateur » a le sens qui lui est attribué à l'article 4 des CGV.

« Partenaire(s) » désigne tous les fournisseurs des Prestations, en ce inclus, notamment, sans que cette liste soit limitative, les compagnies aériennes, les hôtels, les prestataires fournissant les activités dans la ville de Destination au titre des Options choisies par les Clients, etc.

« Participant(s) » a le sens qui lui est attribué à l'article 4 des CGV.

« Prestations » désigne toutes prestations de services proposées sur le Site, telles que décrites à l'article 4 des CGV.

« Prestations Particulières » désigne les Prestations qui font l'objet, à la demande du Client, d'un traitement spécifique par Cheverny Voyages, conformément aux stipulations de l'article 5 des CGV.

« Séjour » a le sens qui lui est attribué à l'article 4 des CGV.

« Site » désigne le site Internet disponible à l'adresse Loirevelo.com

ARTICLE 2 – Champ d'application

Les CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes de Prestations aux Clients.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le Site et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Les CGV représentent l'intégralité des droits et obligations des parties concernant la fourniture des Prestations. Le fait que Cheverny Voyages ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des conditions figurant dans les CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations de Prestations effectuées antérieurement. Il est

donc impératif que le Client consulte et accepte les CGV au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

Aucune condition générale ou spécifique communiquée par le Client ne pourra s'intégrer ni prévaloir sur les CGV. Le Client renonce, notamment, à se prévaloir de tout document contradictoire, qui sera, par conséquent, inopposable à Cheverny Voyages.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux CGV, les conditions de vente spécifiques des Partenaires (ci-après les « Conditions Spécifiques »). L'acceptation des Conditions Spécifiques par le Client intervient, le cas échéant, au moment de la réservation effective.

ARTICLE 3 – Capacité et Acceptation des Clients

3.1 – Capacité

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le contrat, au terme des CGV, c'est-à-dire notamment avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

3.2 – Acceptation des CGV

La vente de Prestations est réservée aux Clients ayant préalablement pris connaissance des CGV dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévu à cet effet.

Par conséquent, le fait pour le Client d'acheter des Prestations sur le Site emporte acceptation expresse et irrévocable de l'intégralité des présentes CGV.

ARTICLE 4 – Description des Prestations

L'objectif de Cheverny Voyages / Loirevelo.com est de permettre à un groupe donné de Clients, comprenant une à vingt personnes, de réserver des Prestations sur le Site afin d'effectuer un séjour à vélo en France entre amis, en famille, etc. Pour un Séjour donné, il faut donc distinguer au sein du groupe de Clients concerné, celui ou ceux des Clients qui pren(d)/nent l'initiative de l'organisation du Séjour et qui est(sont) donc le(s) point(s) de contact privilégié(s) (ci-après l'« Organisateur ») de Cheverny Voyages et les autres Clients participant au Séjour (ci-après les « Participants »).

Cheverny Voyages propose sur le Site, pour un prix « tout compris » par Client, des « packs » de prestations. Ils comprennent, pour la thématique choisie parmi les thématiques proposées sur le Site (ci-après la « Thématiques ») et sauf précision contraire sur le Site :

Une prestation de transport aérien aller-retour vers la Destination, dans les conditions décrites à l'article 4.1 ci-dessous, et

Une prestation d'hébergement, selon les conditions décrites à l'article 4.2 ci-dessous ;

Une ou plusieurs activités, comme indiqué à l'article 4.3 ci-dessous.

En plus du « pack » de base mentionné ci-dessus, les Clients peuvent également choisir des activités optionnelles dans les conditions décrites à l'article 4.3 ci-dessous (ci-après les « Options »).

4.1 – Prestations d'hébergement

Les « packs » proposés par Cheverny Voyages sur le Site comprennent un hébergement d'une (1) nuit ou plus dans la ville de Destination.

Lors de la réservation, l'Organisateur précise le type d'hébergement souhaité en cochant la case prévue à cet effet dans le cadre du processus de réservation.

Pour les hôtels, il est rappelé que :

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur le Site correspond à une classification établie en référence aux normes française. Il peut donc différer des normes en vigueur dans d'autres pays. Il peut advenir que, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, un autre hôtel de même catégorie, proposant des prestations équivalentes, soit substitué à l'hôtel initialement réservé ;

Le plus souvent, les chambres ne sont disponibles qu'à partir de quatorze (14) heures et doivent être libérées avant douze (12) heures, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé.

Pour les gîtes, il est rappelé que :

Pour la plupart des thématiques, il est nécessaire de réserver au moins 2 nuitées pour profiter de ce type d'hébergement ;

La capacité d'accueil d'un gîte est définie par son nombre de lits disponibles et non le nombre de chambres. Ainsi dans certains gîtes certains lits sont situés dans le salon et plusieurs lits peuvent être situés dans une même chambre.

4.2 – Activités et options

En plus des Prestations mentionnées aux articles 4.1 ci-dessus, le « pack » de base peut contenir une ou plusieurs activités, conformément à ce qui est mentionné sur le Site pour chaque Séjour.

En outre, des Options peuvent être choisies lors de la phase de réservation par l'Organisateur qui doit préciser la ou les Options souhaitées en cochant la ou les cases prévues à cet effet.

Les conditions d'exécution des activités éventuellement incluses dans le « pack » de base et des Options sont régies par les Conditions Spécifiques des Partenaires concernés.

Il peut advenir que certaines activités ou options soient supprimées notamment pour des raisons climatiques ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans cette hypothèse, Cheverny Voyages fera son possible pour proposer aux Clients des prestations de remplacement sans que des frais supplémentaires puissent être mis à la charge des Clients.

En revanche, l'annulation d'une quelconque activité ou Option pour un cas de force majeure ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit des Clients.

De façon générale concernant l'ensemble des Prestations visées au présent article 4, il est précisé que les photographies et illustrations figurant sur le Site et accompagnant le descriptif des Prestations n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité de Cheverny Voyages. Elles ont pour objet de donner aux Clients un aperçu des Prestations proposées.

ARTICLE 5 – Prestations Particulières

Dans la limite de ses possibilités, Cheverny Voyages peut proposer des Prestations Particulières à la demande spécifique de certains Clients (ville de départ différente que les autres Clients pour un Séjour donné, Séjour d'une durée supérieure à six nuitées, groupe supérieur à 20 personnes, etc.).

En outre, à la demande des Clients, les Prestations vendues peuvent ne concerner que des Prestations d'hébergements et/ou des Options, les Clients faisant leur affaire des prestations de transport aérien.

Toute Prestation Particulière doit faire l'objet d'une demande spécifique à Cheverny Voyages dans le cadre du processus de réservation.

Cheverny Voyages y fera suite dans la limite de ses possibilités et proposera aux Clients concernés un devis spécifique correspondant aux Prestations Particulières demandées.

ARTICLE 6 – Prix

Les descriptifs des Séjours proposés sur le Site précisent, pour chaque Destination, les Prestations incluses dans le prix. Il est rappelé que le prix des Options s'entend en supplément et qu'il est calculé et indiqué sur la base d'un nombre de Participants donné, tel que mentionné sur le Site au cas par cas.

En tout état de cause, le prix dû par les Clients pour un Séjour donné et l'ensemble des Prestations correspondantes seront récapitulées dans le devis détaillé communiqué aux Clients dans les conditions décrites à l'article 7 ci-dessous. En conséquence, et compte tenu du nombre et de la diversité des Prestations qui peuvent être combinées par Cheverny Voyages pour fournir des séjours personnalisés, la nature et l'étendue des Prestations fournies au Client au titre de son Séjour résulteront du seul devis validé par le Client. Le devis établi pour un Séjour donné primera en effet sur les informations figurant sur le Site.

Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le Site ou dans le devis.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix : les frais de livraison des documents de voyages, le cas échéant, les assurances, les services à l'aéroport, les frais d'excédent de bagages, les transferts de l'aéroport au lieu d'hébergement, les frais de visa, de vaccination, et toutes les dépenses à caractère personnel (blanchissage, téléphone, boissons, room service, pourboires,...), et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée dans le devis.

Les prix peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées, sauf si ces modifications intervenaient plus de trente (30) jours avant la date de départ prévue, pour des raisons tenant à une variation du prix du carburant, des taxes légales ou réglementaires, ou du taux de change.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, ces variations ne seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix du forfait touristique sans préjudice du droit pour le Client de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article R. 211-9 du Code du tourisme.

ARTICLE 7 – Réservation

L'Organisateur clique sur les onglets « Mon Devis en 1 mn » ou « Réserver » figurant sur le Site. Il précise, dans les champs prévus à cet effet, ses coordonnées, son adresse e-mail, la ville de départ, le nombre estimé de Participants, les dates souhaitées de départ et de retour, le type de logement pour l'hébergement et les éventuelles Options choisies.

A la suite de la validation du formulaire de réservation par l'Organisateur, Cheverny Voyages lui adresse un e-mail d'accusé de réception précisant le délai maximum sous lequel un devis détaillé sera établi.

Sur la base des renseignements mentionnés ci-dessus apportés par l'Organisateur, un devis personnalisé, relatif au Séjour concerné, est ensuite établi par les équipes de Cheverny Voyages et envoyé par e-mail à l'Organisateur qui peut ensuite partager ce devis avec les autres Participants en leur transmettant l'URL du devis. Cette URL leur permet d'accéder au devis détaillé du Séjour avec, le cas échéant, les éléments suivants :

le contenu des Prestations proposées et le prix global par Client sur la base du nombre de Participants renseigné par l'Organisateur sur la page de réservation ;

le cas échéant, la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du Séjour ainsi que, si la réalisation du Séjour est subordonnée à un nombre minimal de Participants, la date limite d'information des Clients en cas d'annulation, étant précisé que cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un (21) jours avant la date du départ (article R. 211-4 7° du Code du tourisme).

A compter de l'envoi du devis, le prix global par Client mentionné sur ledit devis reste valable tant que le prix des billets d'avion n'est pas modifié par la compagnie aérienne concernée.

Il est demandé à l'Organisateur de confirmer à Cheverny Voyages dans les meilleurs délais le nombre exact de Participants. Les noms, prénoms et adresses e-mails de tous les Participants seront requis au moment de confirmer la réservation, si le devis est accepté par l'Organisateur.

Il incombe à l'Organisateur de faire preuve de la plus grande vigilance afin de fournir des informations exactes et précises, les noms et prénoms des Participants devant exactement coïncider avec ceux figurant sur les cartes d'identité ou passeports. En effet, en application des Conditions Spécifiques de certains des Partenaires, des frais peuvent être induits à la charge des Clients si des informations inexactes doivent faire l'objet d'une correction ultérieure. Cheverny Voyages ne peut être tenu responsable pour des erreurs de ce type.

Tout Client procédant à la phase de paiement, dans les conditions décrites à l'article 8, pourra ainsi valider sa réservation.

ARTICLE 8 – Modalités de paiement et confirmation de la réservation

Après avoir validé leur réservation, les Clients accèdent à une plateforme de paiement sécurisé et peuvent effectuer leur paiement par carte bancaire, Visa ou Mastercard. Chaque Client peut, en cochant et en renseignant les cases prévues à cet effet, indiquer s'il paie le prix pour l'ensemble des Participants, pour lui seul ou pour un nombre donné de Participants.

Il est précisé que les Clients ne pourront pas valider leur réservation et donc accéder à la phase de paiement sans avoir préalablement pris connaissance des CGV et sans les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet. En conséquence, la finalisation du processus de réservation par un Client vaut acceptation expresse des CGV par ce Client.

Si un Client paie le prix pour d'autres Participants en sus de sa part, il se porte fort que le(s) Client(s) pour le(s)quel(s) il paie se voi(en)t communiquer les informations nécessaires au titre des présentes.

Il est précisé que les paiements effectués par carte bancaire sont débités immédiatement.

Si un Participant procède à la phase de paiement dans un délai tel que le prix des billets d'avions mentionné sur le devis a été modifié par la compagnie aérienne Partenaire, le Participant concerné sera informé, sur la plateforme de paiement, du nouveau prix applicable le concernant.

Si un Participant procède à la phase de paiement dans un délai tel que les billets d'avion mentionnés sur le devis ne sont plus disponibles aux dates et horaires prévus initialement, Cheverny Voyages se rapprochera du Client pour l'aider à rechercher, auprès du Partenaire concerné, une solution de remplacement acceptable pour les parties.

La confirmation de la réservation n'est effective que lorsque le prix des Prestations a été payé pour l'ensemble des Participants.

La confirmation adressée par Cheverny Voyages reprend les éléments essentiels de la réservation, tels que l'identification des Prestations réservées, le prix payé et, le cas échéant, les modalités de paiement spécifiques applicables. Elle sera transmise au Client, par courrier électronique dans les meilleurs délais.

Tout défaut de paiement de la part des Clients, qu'il soit total ou partiel, entraînera la suspension de l'exécution des Prestations, les frais en découlant étant à la charge des Clients, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à leur encontre.

Ainsi, si le nombre de Participants prévu initialement lors de la validation de la réservation n'était pas atteint, un supplément pourra être demandé aux Clients qui ont confirmé et payé leur réservation s'ils souhaitent maintenir les Prestations sélectionnées.

En outre, il arrive qu'un nombre important de Participants que l'Organisateur avait initialement comptés lors de la réservation du Séjour décident finalement de ne pas participer au Séjour, de sorte que l'Organisateur et les quelques Participants ayant d'ores et déjà payé le prix décident d'annuler le Séjour dans les 24h qui suivent la confirmation initiale et demandent à Cheverny Voyages le remboursement des sommes qu'ils ont versées. Dans cette hypothèse, Cheverny Voyages se réserve le droit de conserver la somme forfaitaire de 350 € au titre des frais de dossier engagés.

ARTICLE 9 – Annulation ou modification à la demande des Clients

Toute annulation ou demande de modification doit être adressée par écrit par e-mail ou par lettre recommandée avec accusé de réception au nom et à l'adresse de Cheverny Voyages tels que figurant en tête des présentes.

A défaut de dispositions particulières mentionnées préalablement à la réservation, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires, Destination, logement) ou toute annulation adressée par le Client à Cheverny Voyages entraînent les frais d'annulation suivants:

Plus de 60 jours avant la date de départ : 10 % du prix total.

De 60 à 45 jours avant la date de départ = 25 % du prix total.

De 45 à 30 jours avant la date de départ = 50 % du prix total.

De 30 à 15 jours avant la date de départ = 75 % du prix total.

à moins de 15 jours du départ et après la date de départ = 100% du prix total.

En outre, en ce qui concerne les cartes cadeaux et les séjours offerts, les Participants et l'Acheteur ne pourront être remboursés qu'à condition d'avoir une date de départ souhaitée et une annulation dans le cadre de l'organisation du séjour. Le ou les Participants ne pourront être remboursés, c'est l'Acheteur qui pourra bénéficier d'un éventuel remboursement si celui-ci a lieu d'être.

Rendez-vous sur la page Info COVID-19 pour connaître les mesures particulières appliquées et prévalant à nos présentes CGV.

ARTICLE 10 – Feuille de route et documents de voyage

La feuille de route et les documents de voyage, seront adressés aux Clients au moins cinq (5) jours avant la date du départ, sous réserve que le prix des Prestations ait été payé pour l'ensemble des Participants conformément à l'article 8 ci-dessus.

La feuille de route précisera l'ensemble des détails relatifs aux Prestations (heures de départ et d'arrivée, adresse précise du lieu d'hébergement, etc.) et toutes informations utiles y afférentes.

En cas de difficulté sur place, le numéro d'appel permettant au Client d'établir de toute urgence un contact avec Cheverny Voyages est le numéro figurant sur la feuille de route transmise par Cheverny-Voyages avant le départ du Client.

ARTICLE 11 – Réclamations

Les demandes d'informations, de précisions et les réclamations éventuelles du Client doivent être adressées à Cheverny Voyages, qui les collectera, le cas échéant, pour le compte des Partenaires, dans un délai de trente (30) jours suivants la fin du Séjour soit par lettre recommandée avec accusé de réception au nom et à l'adresse de Cheverny Voyages tels que figurant en tête des présentes, soit par e-mail à l'adresse électronique figurant en tête des présentes.

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à Cheverny Voyages ou auprès du Partenaire concerné au cours du voyage afin qu'il soit tenté d'y remédier de sorte que soit limité le préjudice subi par le Client.

Aucune réclamation ne sera acceptée s'agissant de perte(s), avarie(s) ou vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du Client pendant la durée du séjour, sauf faute prouvée de Cheverny Voyages ou de ses Partenaires.

ARTICLE 12 – Absence de droit de rétractation

Il est précisé au Client que, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, les Prestations proposées sur le Site ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

ARTICLE 13 – Responsabilité

Cheverny Voyages ne pourra voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des Prestations imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations, soit à un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française.

En particulier, tout cas de force majeure suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

ARTICLE 14 – Assurances

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations fournies par Cheverny Voyages. Il est donc recommandé au Client de souscrire à un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et à un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie. Il est de la seule responsabilité du Client de souscrire à de tels contrats, par ses propres moyens et à ses propres frais, auprès de la compagnie d'assurances de son choix.

Toutefois, les Clients peuvent s'ils le souhaitent souscrire une assurance Annulation auprès du Partenaire de Cheverny-Voyages (Europ Assistance) directement sur le Site au moment de la validation du paiement. Les conditions générales du Partenaire sont disponibles sur le Site.

De son côté, Cheverny Voyages a souscrit, auprès de la compagnie d'assurance visée en tête des présentes, une assurance responsabilité civile professionnelle qui couvre notamment les conséquences pécuniaires pouvant incomber à l'assuré en raison des dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, causés aux Clients, à des prestataires de service ou à des tiers en cas d'erreurs, d'omissions, d'oublis ou de négligences dans l'exécution d'une prestation dans le cadre de son activité d'agent de voyages et ce, à concurrence d'un montant de 750.000 euros par année d'assurance et par sinistre pour les dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non, étant précisé que la franchise sur tous dommages autres que les dommages corporels d'élève à 1.500 euros.

ARTICLE 15 – Informatiques et Libertés

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au Client sont nécessaires au traitement de sa réservation sur le Site et sont destinées à un usage interne par Cheverny Voyages. Ces données nominatives peuvent néanmoins être transmises à des tiers, notamment aux Partenaires. Cheverny Voyages collecte et traite en effet

lesdites données dans le cadre de son activité de vente de séjours telle que décrite dans les CGV. Il les conserve pendant le délai nécessaire au traitement et à l'exécution des réservations du Client et adopte les mesures de sécurité adéquates à une telle conservation. Les Clients disposent, sur simple demande à l'adresse électronique suivante : contact@cheverny-voyages.com, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations les concernant, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation en vigueur.

Les données enregistrées par Cheverny Voyages constituent la preuve de l'ensemble des transactions et ont force probante quant aux réservations passées par le Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et, en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

ARTICLE 16 – Propriété intellectuelle

Le Site, tous les éléments le constituant et tous les contenus du Site, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques, des dessins et modèles ou des brevets. Le Site ainsi que tous les éléments qu'il contient (notamment, sans que cette liste soit limitative, les textes, logiciels, photographies, logos, données) sont la propriété exclusive de Cheverny Voyages et/ou des Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation. Toute représentation, reproduction pour un usage autre que privé, exploitation, diffusion ou adaptation du Site ou de ses éléments est interdite.

L'utilisation de tout logiciel téléchargé sur le Site permettant d'accéder à certaines Prestations ou fonctionnalités est régie par les termes de la licence l'accompagnant. Le Client s'engage à ne pas installer, copier ou utiliser ce logiciel avant d'avoir préalablement acquiescé aux termes de ladite licence.

Pour tout logiciel non accompagné d'une licence, il est conféré au Client un droit d'usage temporaire, privé, personnel, non transmissible et non exclusif sur ce logiciel afin de pouvoir, à l'exclusion de tout autre usage, accéder aux Prestations et fonctionnalités qui rendent l'utilisation de ce logiciel nécessaire. En installant, ou utilisant le logiciel, le Client s'engage à respecter cette condition.

Tout utilisateur du Site qui dispose d'un site Internet à titre personnel et qui désire placer, pour un usage personnel, sur son site un lien simple renvoyant directement à la page d'accueil du Site, doit obligatoirement en demander l'autorisation à Cheverny Voyages. Il ne s'agira pas dans ce cas d'une convention implicite d'affiliation. Dans tous les cas, tout lien, même tacitement autorisé, devra être retiré sur simple demande de Cheverny Voyages. De manière générale, tout lien hypertexte renvoyant sur le Site doit faire l'objet de l'autorisation préalable écrite de Cheverny Voyages et devra être retiré sur sa simple demande.

ARTICLE 17 – Cession

Conformément à l'article R. 211-7 du Code du tourisme, un Client 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 et sous réserve des stipulations de l'article 9 ci-dessus.

Le Client s'engage à informer Cheverny Voyages de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date du départ.

ARTICLE 18 – Résiliation

Il est rappelé au Client qu'il peut résilier le contrat et obtenir le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées en cas de non-respect par Cheverny Voyages de l'obligation d'information visée au paragraphe 13° de l'article R. 211-4 du Code du tourisme.

ARTICLE 19 – Droit applicable et juridictions

Les CGV sont soumises au droit français. Tous litiges relatifs à leur interprétation et/ou à leur exécution, qui ne pourraient être réglés à l'amiable, seront soumis aux tribunaux français compétents dans les conditions de droit commun.

ARTICLE 20 – Reproduction des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme

Article R. 211-3 :

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 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 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 R. 211-4 :

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 R. 211-5 :

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 R. 211-6 :

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 R. 211-7 :

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 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 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 R. 211-9 :

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 R. 211-10 :

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 R. 211-11 :

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.