

# Conditions Générales De Vente

## ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Ces conditions générales régissent les ventes, faites par Ch'tis voyages à vélo, de voyages ou de séjours au sens des articles L.211-1 et suivants, et R.211-1 et suivants du Code du Tourisme.

L'achat des voyages et séjours de Ch'tis voyages à vélo entraîne l'entière acceptation sans réserve du client de ces conditions générales de vente, qui sont réputées lues et acceptées après signature du devis.

La liste exhaustive des prestations incluses dans le séjour touristique sera établie sur le devis transmis au client par Ch'tis voyages à vélo.

## ARTICLE 2 : PROCESSUS DE COMMANDE

Les informations descriptives figurant sur le site internet de Ch'tis voyages à vélo ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, du contenu des prestations proposées relatives au séjour. Ch'tis voyages à vélo se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur le site et dans les brochures, notamment concernant le prix et le contenu des prestations du séjour dans le respect des conditions définies dans le présent document.

Vous pouvez vous inscrire aux voyages et séjours de Ch'tis voyages à vélo auprès de nos conseillers (par téléphone ou par e-mail).

Le processus de réservation est le suivant :

- Le client sélectionne le ou les produits touristique(s) de son choix.
- Nos conseillers envoient au client le devis détaillant les prestations et le prix. Le devis est envoyé par e-mail.
- Le client accepte le devis.

Si les prestations du séjour touristique choisi sont disponibles, l'inscription engage définitivement le client qui ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 4 ci-après.

Si les prestations du séjour touristique ne sont pas disponibles aux dates demandées par le client, Ch'tis voyages à vélo fait part au client des solutions de remplacement. Si le client venait à ne pas accepter les modifications proposées, le contrat serait résilié de plein droit et l'ensemble des sommes versées par le client seraient intégralement remboursées.

## ARTICLE 3 : PRIX

### 3.1. Descriptif du prix

Les informations descriptives sur le site internet Ch'tis voyages à vélo mentionnent ce qui est compris dans le prix et ce qui ne l'est pas.

Les photographies illustrant l'hébergement sur le site de Ch'tis voyages à vélo ne sont présentes qu'à titre indicatif et illustratif et ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité de Ch'tis voyages à vélo. En effet Ch'tis voyages à vélo ne fait que mettre à disposition de ses clients des catégories d'hôtels ou de chambres d'hôtes. Les photos présentes ne sont donc là qu'à titre indicatif.

Sauf indication contraire sur le devis, le tarif de base ne comprend pas le transport jusqu'au lieu de départ du parcours, les suppléments, les boissons, les déjeuners, les dépenses personnelles, les activités complémentaires et toutes prestations non indiquées dans le descriptif. Le prix peut être amené à évoluer pendant la saison. Cependant le prix indiqué sur la fiche descriptive du site Internet au moment de l'inscription est le prix en vigueur.

La renonciation du client à certains services ou prestations indiqués sur le devis ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir.

### 3.2. Modalité de paiements

- A plus de 30 jours de la date du départ, paiement à l'inscription d'un acompte de 30% du prix total.
- A moins de 30 jours de la date du départ, paiement du montant total du voyage ou du solde restant dû.

### 3.3. Défait de paiement du solde

Tout défaut de paiement du solde dans les 15 jours de la part de l'acheteur, qu'il soit total ou partiel, entraînera la suspension de l'exécution du forfait touristique, les frais en découlant étant à la charge de l'utilisateur, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre. De ce fait, Ch'tis voyages à vélo ne sera pas tenu de conserver la disponibilité du séjour.

### **3.4. Moyens de paiement**

Le client peut payer par virement, par chèque, ou par espèces dans les limites autorisées par la loi.

## **ARTICLE 4 : CESSION, MODIFICATION OU ANNULATION DU CONTRAT**

L'acheteur est informé que, en application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, l'ensemble des prestations proposées sur le site par Ch'tis voyages à vélo en son nom propre ou au nom de ses partenaires 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. En conséquence, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes.

### **4.1. Modification ou annulation du fait du client**

Toute demande d'annulation ou de modification devra être adressée par mail. La date de réception de la demande sera celle retenue pour les frais.

Toute annulation même partielle émanant du client, ayant lieu après l'accord sur le devis, entraîne la perception des frais d'annulation suivants : 30% du prix total. Ch'tis voyages à vélo se réserve la possibilité de facturer des frais supplémentaires si l'annulation intervient dans les 7 jours précédant la date de départ.

Si le client se présente en retard au lieu de départ convenu, Ch'tis voyages à vélo mettra tout en œuvre pour trouver des solutions de remplacement, mais en aucun cas ne pourra être tenu responsable de n'avoir pas rempli les prestations prévues. Les frais entraînés par ces modifications (transfert en taxi et autres frais) seront à la charge du client, à payer sur place à nos partenaires.

Si le client ne se présente pas aux heures et aux lieux convenus, les frais d'annulation s'élèveront à 100% du montant total du voyage.

### **4.2. Annulation partielle d'une réservation et cession du contrat**

Si un ou plusieurs participants initialement prévu au contrat annule(nt) avant le départ, le surcoût éventuel en découlant sera à la charge des autres membres. Les participants restants seront avertis du montant de ce coût et des motifs le justifiant avant le départ, frais qu'ils pourront refuser. Conformément à l'article R.211-7 du Code du tourisme, un participant peut se faire remplacer sans frais dans le voyage à condition que des titres nominatifs n'aient pas été édités. Le participant doit en informer Ch'tis voyages à vélo au plus tard 7 jours avant le début du voyage par mail. Dans le cas d'émission de titres nominatifs, les conditions de l'article 6.1 s'appliquent.

### **4.3. Modification du fait de Ch'tis voyages à vélo**

Avant le départ

Si avant le départ, Ch'tis voyages à vélo se voit contraint d'apporter un changement important dans les prestations incluses dans le séjour touristique commandé, Ch'tis voyages à vélo avertira le client par e-mail ou téléphone, le plus rapidement possible.

Le client peut :

- Soit résilier le contrat et obtenir le remboursement intégral des sommes versées ;
- Soit accepter la modification proposée par Ch'tis voyages à vélo. Dans ce cas un nouveau devis sera établi avec les modifications. Dans le cas d'une diminution de prix, le trop-perçu sera reversé avant la date du départ. Le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de la réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Si Ch'tis voyages à vélo décide d'annuler le séjour avant le départ, Ch'tis voyages à vélo en informera par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, Ch'tis voyages à vélo remboursera le client de l'intégralité des sommes versées.

Après le départ

Lorsqu'après le départ, Ch'tis voyages à vélo se voit contraint d'apporter un changement important dans les prestations incluses dans le séjour touristique, représentant un pourcentage non négligeable du prix, Ch'tis voyages à vélo fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes.

Si ces solutions proposées sont de qualité inférieure à la prestation initiale, Ch'tis voyages à vélo s'engage à rembourser le client de la différence de prix entre les deux prestations.

Si Ch'tis voyages à vélo ne peut proposer aucune solution de remplacement ou si le client les refuse pour des raisons valables, Ch'tis voyages à vélo s'engage à rapatrier le client vers le lieu de départ du circuit ou le lieu d'arrivée du circuit ou tout autre lieu convenu entre Ch'tis voyages à vélo et le client.

#### **4.4 Annulation d'un départ en groupe**

Ch'tis voyages à vélo peut exceptionnellement être contraint d'annuler un départ pour des raisons indépendantes de sa volonté ou si le nombre minimum de participants n'est pas atteint et que les participants inscrits n'acceptent pas de payer une majoration pour pouvoir assurer un départ en effectif réduit.

Cette décision vous sera communiquée au plus tard 30 jours avant le début du voyage.

Une solution de remplacement pourra vous être proposée. Dans le cas où les alternatives proposées ne vous conviennent pas, vos versements vous seront intégralement restitués, sans autres indemnités. Tous les frais engagés par vous restent à votre charge (achat de billets d'avion ou de train, hôtel, matériel nécessaire au voyage...).

### **ARTICLE 5 : REGLES DE SECURITE APPLICABLES A LA PRATIQUE DU VELO**

Le client de Ch'tis voyages à vélo s'engage à :

- Savoir faire du vélo et ne pas avoir de contre-indication à la pratique de cette activité
- Respecter à tout instant les règles de sécurité relatives à cette activité édictées par le Code de la Route et notamment le port du casque pour les enfants de moins de 12 ans, qui est obligatoire.

Ch'tis voyages à vélo s'engage par l'intermédiaire de ses prestataires à tout mettre en œuvre afin de garantir la sécurité de ses clients. Notamment Ch'tis voyages à vélo pourra être amené à :

- modifier le parcours initialement prévu si un risque pour la sécurité des participants est avéré
- refuser un client qui serait inapte à la pratique du vélo.

En tout état de cause, Ch'tis voyages à vélo ne pourra être tenu responsable de toute inexécution due à des intempéries ou tout autre cas de force majeure, ou due à un non-respect des règles de sécurité par le client.

### **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE**

Ch'tis voyages à vélo ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait causé par des tiers extérieurs aux prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat, dont le client serait responsable. Ch'tis voyages à vélo ne pourra être tenu pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le client et non prévues au descriptif, ni des acheminements jusqu'au lieu de départ et à partir du lieu d'arrivée du circuit.

Ch'tis voyages à vélo ne pourra être tenu pour responsable des retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires du transporteur ferroviaire, que le client déciderait d'utiliser avant, après ou pendant la période de séjour. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de Ch'tis voyages à vélo.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

### **ARTICLE 7 : DOMMAGE MATÉRIEL**

Le client est entièrement responsable de l'état du vélo loué à la fin du parcours. Il accepte de prendre en charge toute réparation suite aux dommages qu'il aurait pu y causer. Il appartiendra, dès lors, au client de rapporter la preuve que l'état dans lequel le vélo est rendu est le même que celui de départ ou que les dégâts causés ne sont pas de son fait. De même, il accepte de prendre à sa charge tous frais liés à la perte ou vol de l'équipement loué.

En fonction du prestataire loueur des vélos, un chèque de caution peut être réclamé avant le début du séjour ou lors du départ.

### **ARTICLE 8 : RETRACTATIONS ET RECLAMATIONS**

### **8.1. Droit de rétractation**

Conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la consommation le client ne dispose pas d'un droit de rétractation une fois le devis accepté par mail.

### **8.2. Réclamation**

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client. La réclamation ne pourra pas être d'ordre subjectif, mais devra porter exclusivement sur les éléments contractuels du séjour.

Toute réclamation doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans le délai d'un mois après la date du retour, à l'adresse suivante : Ch'tis voyages à vélo, 2, Résidence de la Mage Cuvelle 59 710 Avelin. Le délai de réponse est de 4 semaines.

## **ARTICLE 9 : DONNEES PERSONNELLES**

Ch'tis voyages à vélo collecte, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel dans le cadre des inscriptions.

La collecte de ces données permet à Ch'tis voyages à vélo de gérer les demandes des clients et d'assurer l'exécution des contrats passés. Ch'tis voyages à vélo pourra, pour les besoins du séjour, être amenée à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs, etc.).

Les clients disposent d'un droit d'accès de modification, de rectification et de suppression de ses données personnelles (art. 38 et suiv. de la Loi du 8.01.1978 modifiée) que Ch'tis voyages à vélo a collectées.

Pour exercer vos droits, adressez-vous à Ch'tis voyages à vélo par e-mail à [chtisvoyages@gmail.com](mailto:chtisvoyages@gmail.com).