

# CONDITIONS DE VENTE

Les présentes conditions de vente précisent les conditions générales résultant des dispositions du Code du Tourisme relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours dûment applicables au titre des présentes.

## I - RELATIONS CONTRACTUELLES

1) L'Agence Touristique de la Vienne (ATV) et son service de réservations, titulaire du numéro d'immatriculation IM086100005 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, est le seul interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. Il ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure ou du fait de tiers.

2) Les prix figurant dans les brochures, sur le site internet et sur les contrats de réservations sont applicables pendant la saison en cours. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs.

## II - RESERVATION

1) La réservation doit comporter l'effectif, l'âge des participants si besoin, le jour d'arrivée et les prestations choisies (dont le nombre et le type de prestations).

2) Réservation hors site internet

En cas de réservation plus de 30 jours à l'avance, l'ATV adresse au client un contrat précisant les différentes prestations réservées et le prix total du dossier. Cette option doit être confirmée par le client avant la date limite d'option (date de réception du paiement faisant foi) par le règlement d'un acompte s'élevant à 25% du montant du séjour et le renvoi du contrat signé. A défaut, le contrat est annulé. En l'absence de retour de contrat signé, le paiement du dossier vaut acceptation des prestations et des conditions particulières de vente. Le solde du dossier doit être versé au plus tard 30 jours avant le début du séjour.

En cas de réservation moins de 30 jours à l'avance, le contrat est valablement formé dès l'octroi d'un numéro de dossier et du paiement du montant total du dossier. Un contrat confirmation est adressé en retour au client. Le dossier est alors confirmé et soumis aux clauses du paragraphe VI.

A tout moment, le client peut demander un devis préalable à l'ouverture d'un dossier.

3) Réservation sur les sites internet

Quelle que soit la date la date de réservation, le contrat est valablement formé dès l'octroi d'un numéro de dossier et du paiement du prix. Le dossier est alors confirmé et soumis aux clauses du paragraphe VI.

En cas de refus de paiement par le serveur bancaire internet, le contrat est annulé et le dossier de réservation est enregistré comme devis. Sous réserve de disponibilités des prestations, le client a la possibilité de confirmer le devis en contactant l'ATV par téléphone et en réglant par carte bancaire.

4) Documents de visite

Dès le paiement complet de l'ensemble des prestations, l'ATV adresse au client le ou les bons d'échanges, ou billets le cas échéant, pour chaque prestation prévue au contrat. Ces documents sont à remettre aux prestataires concernés. Le client doit se présenter le jour mentionné sur le bon d'échange correspondant à la prestation. En cas d'arrivée dans un hôtel ou dans une location au-delà de 18H, le client doit prévenir directement l'hébergeur dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange correspondant.

4.1) Impression à domicile

Après le paiement complet de l'ensemble des prestations et en fournissant son adresse courriel lors de la réservation, le client a la possibilité d'imprimer les documents de visite (bons d'échange et/ou billet le cas échéant) à son domicile et s'oblige dans cette hypothèse à respecter les conditions d'impression, de validité et d'utilisation desdits documents indiqués.

5) Conditions d'impression, validité et utilisation des documents de visite imprimés à domicile

5.1) La fonctionnalité d'impression des documents de visite à domicile permet d'imprimer lesdits documents sur une imprimante ordinaire à partir d'un accès Internet. Aucun autre support (électronique, écran pc, écran portable...) n'est accepté. Les documents de visite imprimables comprennent les bons d'échange ou autres documents nécessaires à la fourniture des prestations réservées.

5.2) Validité des documents de visite imprimés

Le client doit s'assurer que les documents de visite imprimés disposent d'une bonne qualité d'impression. Ces documents de visite doivent impérativement correspondre aux conditions de validité décrites ci-après. Pour être valides, ils doivent être imprimés en mode portrait, sans modification de la taille d'impression, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. Il est impératif d'imprimer tous les documents de visite. Les documents de visite (bons d'échange) partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables. En cas de mauvaise qualité d'impression, le client doit ré-imprimer son bon d'échange et/ou tout autre document imprimable afin de disposer d'une bonne qualité d'impression. Le client pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le bon d'échange et/ou les autres documents ainsi que les codes-barres le cas échéant sont bien lisibles. L'ATV décline toute responsabilité pour les anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement ou d'impression de bon d'échange ou de tous autres documents imprimables à domicile.

## III - CONDITIONS DE PAIEMENT

1) Réservation hors sites internet

1.1) Tous les règlements sont effectués en euros par tous moyens de paiement légalement autorisés, y compris par chèques vacances. Les frais bancaires liés aux moyens de paiement utilisés sont à la charge du client qui s'y oblige expressément. Toute facture n'est considérée comme intégralement payée qu'après complet encaissement du paiement de son montant augmenté, s'il y a lieu, des frais bancaires tels que frais de virement et frais d'encaissement de chèques tirés sur une banque étrangère.

1.2) En cas de réservation moins de 15 jours à l'avance, seul un paiement par carte bancaire est accepté.

2) Réservation sur sites internet

Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire Visa, Mastercard, le jour même de la réservation. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute réservation effectuée sur les sites Internet. Tous les autres moyens de paiement ne sont pas acceptés. L'ATV n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

## IV - DUREE DU SEJOUR

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans les lieux à l'issue de son séjour.

## V - CAPACITE

Chaque hébergement bénéficie d'un agrément établi d'après une capacité maximale. Le contrat est établi en fonction de cette capacité maximale. Si le nombre de personnes accueillies dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires. Toute modification ou rupture du contrat en découlant sera réputée à l'initiative du client. En tout état de cause, l'ATV se dégage de toute responsabilité en cas de non respect de la capacité de l'hébergement par le client.

## VI - MODIFICATION OU ANNULATION

1) Modification du fait du client

Les demandes de modification de dossiers confirmés doivent être effectuées par écrit auprès du Service de réservation de L'ATV (heures limite de prise en compte pour le courrier : date de réception, pour le fax : 17H, heure locale). L'acceptation de la modification par l'ATV résulte de l'envoi d'un nouveau contrat (aucune correction portée directement par le client sur un document fourni par l'ATV n'est prise en compte).

Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du solde. Tout changement de date de séjour ou d'hébergement demandé par le client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais d'annulation décrits à l'article ci-après) et enregistrement de la nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

2) Annulation totale ou partielle du dossier du fait du client

Toute annulation totale ou partielle d'un dossier confirmé doit être notifiée au Service de réservations de l'ATV par lettre recommandée, fax ou e-mail. La somme conservée par l'ATV, exprimée en pourcentage du montant total du dossier, en plus des frais de dossier le cas échéant et de l'assurance est la suivante (ces frais peuvent être pris en charge par l'assurance annulation, cf paragraphe VII) :

DATE D'ANNULATION	+ de 30 jours avant le début du séjour	De J-30 à J-21	De J-20 à J-8	De J-7 à J-2	De J-1 à J	Non présentation
MONTANT RETENU	10%	25%	50 %	75%	90%	100%

3) En cas de modification ou d'annulation après la réception des bons d'échanges et/ou des billets le cas échéant, le client doit restituer à l'ATV les bons d'échanges et/ou billets.

4) Modification ou annulation du fait du vendeur :

Dans le cas où un dossier confirmé serait modifié sur un élément essentiel ou annulé par l'ATV, le client doit dans un délai de 8 jours après en avoir été informé par écrit soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat. En l'absence de réponse dans ce délai, le client est réputé avoir accepté la modification.

5) Interruption de séjour

Lorsque le client interromp son séjour, il ne bénéficie d'aucun remboursement, sauf application des conditions d'assurance si le client a souscrit cette garantie.

6) Non présentation

La non présentation du client entraîne dans tous les cas des frais équivalents au montant total du dossier.

7) Les billets non datés

Les bons d'échange valable sur l'ensemble de la saison ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés. En outre, compte tenu de leur période de validité, l'assurance annulation n'est pas applicable.

## VII - ASSURANCES

Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est tenu d'être couvert par une assurance de type « villégiature » pour ces différents risques.

**ASSURANCE ASSISTANCE ANNULATION**

Le client peut souscrire une assurance au moment de la réservation auprès de l'ATV avec la compagnie couvrant l'annulation de sa réservation, l'interruption de son séjour, les frais de rapatriement éventuels.

**Cette assurance s'applique lorsque l'annulation de la réservation ou l'interruption du séjour résulte d'un motif garanti par l'assurance.**

Événements ouvrant droit à la garantie :

1) Maladie grave, accident corporel grave y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident constaté avant la réservation de votre voyage, ou le décès de vous-même, votre conjoint, vos ascendants ou descendants, vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères.

2) Des dommages matériels graves consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement climatique, rendant indispensable votre présence sur place au jour prévu pour le départ, pour la mise en œuvre des mesures conservatoires et des démarches administratives et atteignant à plus de 50% votre résidence principale ou secondaire, votre exploitation agricole, vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise ou si vous exercez une profession libérale.

3) Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

4) Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

5) Un accident ou un incident de transport public de voyageurs utilisé pour votre pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures.

6) L'obtention d'un emploi salarié ou stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

7) Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal en tant que témoin ou juré d'assise.

8) L'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat, si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul.

Le coût de cette assurance est de 3% de la valeur totale du dossier. Elle est mentionnée au contrat de réservation.

La présente assurance ne peut être souscrite qu'à la constitution du dossier de réservation et ne couvre que les prestations commandées par le client à cette date.

Dès que le client constate la cause de l'annulation de sa réservation ou est contraint d'annuler son séjour, il doit en informer immédiatement l'ATV par écrit (courriel, fax, courrier). Par ailleurs, la compagnie d'assurance doit en être informée immédiatement par téléphone puis par courrier en joignant les pièces justificatives dans un délai de 3 jours :



Service voyages, loisirs, mobilité  
Tour Gallieni II  
36 avenue du Général de Gaulle  
93175 BAGNOLET Cedex  
Tél : 01.42.99.03.95  
(préciser le n° de contrat 303.213)

Pour toute demande d'assistance, le client doit contracter Mondial Assistance par téléphone au 01 49 99 02 02

## VIII - RECLAMATIONS

Toute réclamation relative à un séjour doit, pour être prise en compte, être adressée à l'ATV par lettre recommandée avec AR dans un délai inférieur à 15 jours après le séjour. Pour les locations, tout litige concernant l'état descriptif ou l'état des lieux ne pourra être soumis à l'ATV au-delà du 3<sup>ème</sup> jour d'occupation. La renonciation par le client à une ou plusieurs des prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par l'ATV.

## IX - CNIL

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante en indiquant vos nom, prénom et adresse: Agence Touristique de la Vienne, 33 Place Charles de Gaulle BP 287 86007 POITIERS CEDEX.

## X - DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou leur exécution relève des tribunaux français.

## XI - DIVERS

Absence de droit de rétractation : En application de l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, les prestations proposées par VL, en tant que prestations touristiques, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-20 et suivants du même Code en matière de vente à distance. Par conséquent, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes.

**Agence Touristique de la Vienne**

33 place Charles de Gaulle - BP 287 - 86007 POITIERS cedex

Tel : 05 49 37 48 58 Fax : 05 49 37 48 61

courriel : reservations@tourisme-vienna.com

Association loi 1901

N° SIRET : 78155436500044 - Code APE : 8413Z

N° d'immatriculation : IM086100005

Garantie financière couverte par HSB

Responsabilité civile couverte par MAA