

CONDITIONS GENERALES DE VENTE JOURNEES ET SEJOURS PACKAGES

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La Maison de la Loire en Anjou (MDLA) - sise 20 levée du Roi René SAINT MATHURIN SUR LOIRE 49 250 LOIRE AUTHION, est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM049180003 par Atout France (78-81 Bd de Clichy 75 009 PARIS) - et a souscrit un contrat d'assurance auprès de GROUPAMA (23 BOULEVARD SOLFÉRINO, CS 51209 , 35012 RENNES, FRANCE) garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou de défaillance de ses services ; et auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France pour sa garantie financière.

Article R211-3 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. 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 R211-3-1 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 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 R211-4 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 État membre de l'Union européenne ou d'un État 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 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 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 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 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. 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 R211-8 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 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 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 ; y 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 R211-10 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 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE JOURNEES ET SEJOURS PACKAGES

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

La Maison de la Loire en Anjou (MDLA) - sise 20 levée du Roi René SAINT MATHURIN SUR LOIRE 49 250 LOIRE AUTHION, est immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours IM049180003 par Atout France (78-81 Bd de Clichy 75 009 PARIS) - et a souscrit un contrat d'assurance auprès de GROUPAMA (23 BOULEVARD SOLFÉRINO, CS 51209, 35012 RENNES, FRANCE) garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou défaillance de ses services ; et auprès de GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France pour sa garantie financière. Les conditions particulières de vente viennent en complément des conditions générales de vente fixées par le Code du tourisme, en application de l'Article L211-11 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours (CGV art R.211-3 à R.211-11 consultables sur <https://www.legifrance.gouv.fr>).

Article 1 - Information

La MDLA, immatriculé IM049180003 par Atout France, peut assurer la réservation et la vente de tous types de prestations, de loisirs et d'accueil. Ils facilitent la démarche du public en lui proposant une prestation clé en main, service facturé via les frais d'organisation de journée, de prestataires avec qui il a passé une convention de commercialisation.

Article 2 - Prix

Les prix figurant dans la brochure ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et peuvent être révisés. Ils comprennent les prestations mentionnées au devis. Ils ne comprennent pas (sauf mention contraire), les transports, l'assurance annulation, perte bagages, les suppléments des menus.

Article 3 - Réservation

La réservation est effective dès réception, par la MDLA, du contrat de réservation signé par le client.

A la réservation, le client versera un acompte de 30% du montant total du voyage.

Le nombre définitif de participants devra être fourni à la MDLA, au plus tard, **15 jours ouvrables avant** le début des prestations avec le solde du séjour.

En cas d'un effectif supérieur au devis, une facture complémentaire sera à régler le jour de la prestation à la MDLA.

En cas d'un effectif inférieur au devis le jour de la prestation, aucun remboursement ne pourra être effectué.

A réception du solde, la MDLA s'engage à remettre au client un carnet de bord avec les bons d'échange à remettre à chaque prestataire.

Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son produit. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

En cas d'inscription moins de 30 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

Article 4 - Modification du contrat

Toute modification de dossier émanant du client entraînera des frais supplémentaires :

Plus de 15 jours avant votre arrivée : aucun frais.

Egal ou moins de 15 jours avant votre arrivée : 30€

Certaines modifications peuvent entraîner l'annulation du dossier.

Article 5 - Arrivée

Le client doit se présenter le jour précisé et aux heures mentionnées sur le programme annexe au contrat. En cas d'impossibilité, il s'engage à avertir le service commercialisation de la MDLA. En cas d'arrivée tardive ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange.

Article 6 - Risques

La MDLA se réserve le droit de substituer une activité par une autre prévue dans le produit pour des raisons climatiques ou pratiques sans que les participants puissent prétendre à une éventuelle indemnité. Chaque participant doit se conformer aux règles de prudence et suivre les conseils de l'encadrant. La MDLA se réserve le droit d'expulser à tout moment d'un groupe une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe et le bien-être des autres participants. Aucune indemnité ne sera due.

Article 7 - Annulation du fait du client

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée au service commercialisation de la MDLA.

Si vous bénéficiez d'une assurance annulation : reportez-vous à votre contrat d'assurance.

Si vous ne bénéficiez pas d'une assurance annulation : l'annulation du fait du client entraîne, outre les frais de dossier et d'assurance, la retenue des frais variables selon la nature du produit et la date à laquelle elle intervient, selon les conditions suivantes :

- De la réservation à 15 jours avant le départ : 30% du prix du séjour

- Entre 14 et 6 jours du départ : 75% du prix du séjour

- Moins 5 jours avant le départ : 100% du prix du séjour

En cas de non-présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

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

Article 8 - Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement sauf si le motif d'interruption est couvert par l'assurance annulation dont bénéficie le client.

Article 9 - Annulation du fait du vendeur

Se reporter à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

Un voyage ne réunissant pas un nombre suffisant de participants (base fixée sur le devis) pourra être annulé à condition que le nombre de participants soit avisé au plus tard 10 jours avant la date de départ prévue. La MDLA se réserve le droit d'annuler le voyage en cas de force majeure (catastrophe naturelle, crise sanitaire (type COVID)). Le client sera alors intégralement remboursé et ne pourra prétendre à aucun versement au titre de dommages et intérêts, si le report du voyage ne peut être envisageable.

Article 10 - Empêchement pour le vendeur de fournir en cours de séjour les prestations prévues dans le contrat

Se reporter à l'article R211-11 du Code du Tourisme.

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. Aucun autre dédommagement ne pourra être effectué.

Article 11 - Responsabilités

La MDLA est responsable de l'article L211-16 du Code du Tourisme qui stipule « toute personne physique ou morale qui se livre aux opérations mentionnées à l'article 1^{er} est responsable de plein droit à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, elle peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Article 12 - Réclamations et Litiges

Toute réclamation relative à un voyage ou un séjour doit être formulée par écrit et adressée par pli recommandé à la MDLA dans les plus brefs délais et ce au plus tard dans les trente jours après le retour de voyage.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 30 jours, le client peut saisir le tribunal attaché à la circonscription juridique de l'Association.

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.