

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**  
**Prestations « Groupes Adultes » de la SPL Le Voyage à Nantes**

## **ARTICLE 1 – DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION**

### **1.1- Définitions**

« Client » ou « Vous » désigne toute personne morale et/ou physique, sollicitant par tout moyen la SPL Le Voyage à Nantes (ci-après « Le Voyage à Nantes ») afin de réserver, commander et/ou acheter toute Prestation proposée par le Service Commercial Groupes du Voyage à Nantes (ci-après le « Service Groupes »), soit pour son propre compte, soit au bénéfice et/ou pour le compte d'un nombre de personnes physiques déterminé, auxquelles s'appliquent les présentes Conditions Générales de Vente ;

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant du Voyage à Nantes obligatoirement acceptées par le Client lors de l'acceptation du Devis établi par Le Voyage à Nantes

« Conditions Partenaires » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Partenaire du Voyage à Nantes obligatoirement acceptées par le Client lors de l'acceptation du Devis établi par Le Voyage à Nantes ;

« Contrat » désigne le Devis signé valant acceptation de l'ensemble des éléments précisés sur ledit Devis ainsi que des présentes Conditions Générales de Vente par le Client ;

« Devis » désigne le document établi par Le Voyage à Nantes à la demande du Client comportant notamment l'objet, la nature, le prix et la date des Prestations, accompagné d'éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires et des présentes Conditions Générales de Vente ;

« Forfaits touristiques » ou « Séjours » désigne tous séjours soit préalablement constitués (Package), soit constitués de plusieurs prestations additionnées (Panier) combinant le transport et/ou l'Hébergement (une nuitée au moins), avec un autre service touristique tel qu'une visite touristique, pour autant que la réservation de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« Groupe Adultes » désigne un groupe de personnes ne pouvant répondre à la définition des groupes scolaires ou jeunes publics faisant l'objet de Conditions Générales de Vente spécifiques. Ce groupe doit être constitué d'au moins 15 personnes pour les Sites du Château des ducs de Bretagne et des Machines de l'Île. Pour les prestations Nantes.Tourisme, aucun nombre minimum de personne n'est imposé ;

« Package » désigne un ensemble de prestations et/ou services proposés ensemble à un prix global ;

« Panier » désigne une sélection additionnelle proposée au Client de plusieurs Prestations dont le prix total est composé du prix unitaire de chaque Prestation sélectionnée par ce dernier ;

« Partenaire » désigne tout fournisseur de Prestations de service au Voyage à Nantes. Le terme « Partenaire » comprend donc tous les prestataires tels que les hôteliers, les sociétés de location, les traiteurs, les tour-opérateurs, les restaurants, les autocaristes, etc. ;

« Participant » désigne toute personne physique faisant partie du Groupe Adultes constitué sous la responsabilité du Client et bénéficiant d'une ou plusieurs des Prestations proposées dans ce cadre ;

« Prestation » désigne une prestation de fourniture de services, telle que la fourniture de Prestations d'Hébergement, de visite, de restauration, etc. ;

« Prestation sèche » ou « Prestations hors forfait » désigne toute Prestation séparée réservée ou commandée indépendamment de tout Forfait touristique, Package ou Panier, telle qu'une visite guidée, un dîner, un événement spécial, une nuitée seule ou un billet d'entrée à un site touristique ;

« Sites » désigne les sites du Château des ducs de Bretagne et des Machines de l'Île gérés par Le Voyage à Nantes ;

« Sites Internet » désigne les Sites Internet « [www.nantes.tourisme.com](http://www.nantes.tourisme.com) », « [www.chateaunantes.fr](http://www.chateaunantes.fr) », « [www.lesmachines-nantes.fr](http://www.lesmachines-nantes.fr) », « [www.levoyageanantes.fr](http://www.levoyageanantes.fr) », « [www.estuaire.info](http://www.estuaire.info) », édités par Le Voyage à Nantes et/ou le site de tout Partenaire ;

« Supports de communication » désigne l'ensemble des supports de communication émanant du Voyage à Nantes et/ou de ses Partenaires portant sur la ou les Prestation(s) concernée(s), et notamment les Sites Internet, les brochures et les dépliants.

## 1.2 - Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les termes et conditions d'accès aux Prestations « Groupes Adultes ». Elles s'appliquent à toutes Prestations proposées par le Service Groupes, destinées aux Groupes Adultes et réservées directement auprès du Service Groupes dont les coordonnées sont indiquées à l'article 2.

La vente de Prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du code du tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours.

Les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit code sont reproduits ci-après, à l'article 19.

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Spécifiques et/ou les Conditions Partenaires applicables à chaque Prestation s'appliquent à toute réservation passée auprès du Service Groupes, notamment à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposées directement par le Service Groupes, au nom du Voyage à Nantes et au nom de ses Partenaires.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont valables à compter du 8 septembre 2020. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente, qui sont accessibles à tout moment sur le Site Internet [www.nantes-tourisme.com](http://www.nantes-tourisme.com) et directement communiquées dans le courrier électronique adressé par Le Voyage à Nantes au Client, comprenant le Devis en pièce jointe, conformément à l'article 5. Il est conseillé de les enregistrer et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie.

Le fait pour le Client de souscrire à une ou plusieurs Prestations « Groupes Adultes » emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires.

## ARTICLE 2 – ORGANISATEUR

L'ensemble des Prestations objet des présentes Conditions Générales de Vente est organisé par :

### **Le Voyage à Nantes – Service commercial Groupes**

Adresse : 1 – 3 rue Crucy – BP 692211 – 44022 Nantes cedex 1 – France

Tél. +33 (0) 2 40 20 60 11 / Fax + 33 (0) 2 51 17 48 65

Courriel : [groupes@nantes-tourisme.com](mailto:groupes@nantes-tourisme.com)

URL : <http://www.nantes-tourisme.com/groupes/groupes-2939.html>

Forme sociale : société publique locale

SIRET 482 414 216 000 44

CODE APE 9103 Z

INTRA COMMUNAUTAIRE FR 41 482 216 000 44

Assureur : Compagnie VHV ALLGEMEINE VERSICHERUNG AG (VHV Platz 1, 30177 Hanovre, Allemagne) par le biais du cabinet Assurances Pilliot (rue de Witternesse – BP 40002 – 62921 Aire sur la Lys)

Garantie financière souscrite auprès de l'APST (15 avenue Carnot 75017 Paris) en application de l'article L. 211-18 II a) du code du tourisme.

Le Voyage à Nantes est titulaire d'une licence N° Immatriculation **IM044110017** au registre des opérateurs de voyages et de séjours.

## ARTICLE 3 – INFORMATIONS GENERALES

Il est expressément précisé conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du code du tourisme que les informations figurant sur les Supports de communication peuvent faire l'objet de modifications qui seront portées à la connaissance du Client préalablement à la conclusion du Contrat, étant précisé que certains spectacles, attractions, animations, visites, boutiques, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Par ailleurs, les hébergements sont décrits le plus précisément possible. Toutefois, en raison de travaux d'entretien réalisés régulièrement, certains équipements ou services proposés peuvent être temporairement fermés, supprimés ou modifiés après publication des Supports de communication.

Le Voyage à Nantes, agissant au nom de ses Partenaires, fait ses meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations Vous donnant un aperçu des Prestations proposées. Ces photos et illustrations ont pour objet de Vous indiquer la catégorie ou le degré de confort des Prestations concernées.

Pour des raisons techniques, les caractéristiques réelles des Prestations peuvent parfois légèrement différer, en termes de couleur notamment, de celles visibles sur les photographies présentées sur les Supports de communication. Pour plus d'information sur les caractéristiques des Prestations Vous pouvez contacter le Service Groupes aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Il est expressément convenu que, s'il y a lieu, le descriptif figurant sur les Sites Internet précise que certaines activités proposées ne sont pas nécessairement disponibles hors saison touristique et/ou qu'elles sont conditionnées à l'inscription d'un nombre minimum de Participants.

Les informations figurant sur les Supports de communication peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du Client avant conclusion du Contrat.

Il peut également advenir que certaines activités proposées et indiquées sur les Supports de communication soient supprimées ou annulées notamment du fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au Contrat ou en cas de force majeure. Ce risque, indépendant de la volonté du Voyage à Nantes et de ses Partenaires, fait partie intégrante du Contrat que Vous concluez.

#### **ARTICLE 4 – DEFINITION DU CONTRAT**

Le Contrat formé dans les conditions précisées à l'article 5 emporte acceptation par le Client de l'ensemble des termes et conditions mentionnées aux présentes Conditions Générales de Vente, accessibles par hyperlien à tout moment notamment sur le Site internet [www.nantes-tourisme.com](http://www.nantes-tourisme.com), et communiquées directement dans le courrier électronique adressé par Le Voyage à Nantes au Client, comprenant le Devis en pièce jointe.

En outre, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que tous les Participants ont pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les acceptent.

#### **ARTICLE 5 – FORMATION DU CONTRAT**

Le Voyage à Nantes adresse au Client et à sa demande par tout moyen :

- un Devis établi en fonction de la qualité des Participants, d'un nombre de Participants minimum, d'un jour d'arrivée et des Prestations choisies, portant notamment sur l'objet, la nature, la date, ainsi que le prix des Prestations établi en conséquence, et comprenant une information sur les droits du Client relatifs à la Directive (UE) 2015/2302 conformément à l'article L. 211-8 du code du tourisme, et la présentation des caractéristiques principales des Prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant le cas échéant et de l'organisateur, sur le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat, les informations sur les assurances ainsi que les éventuelles conditions de franchissement des frontières (ci-après les « Informations précontractuelles ») ;
- les éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires et les présentes Conditions Générales de Vente.

Le Client doit alors prendre connaissance de toutes les Informations précontractuelles communiquées au moyen du Devis, et s'assurer que toutes lesdites informations transmises sont conformes à ses indications (nature des Prestations, dates, heure, prix, identité, etc.). Il doit également prendre connaissance des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires.

Le Client peut ensuite valider le Devis conformément aux modalités indiquées ci-après.

Sous réserve des dispositions ci-après concernant l'annulation, le Devis ne devient définitif et n'engage Le Voyage à Nantes qu'après réception par Le Voyage à Nantes avant la date indiquée au Devis et, sauf indication contraire, avant J-20 du premier jour d'exécution des Prestations :

- du Devis daté et signé par le Client dès lors qu'aucun acompte n'est exigé. La signature du Devis vaut automatiquement acceptation par le Client des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires.

Dans l'hypothèse où un acompte serait réglé par le Client avant le retour du Devis signé, ledit Devis adressé au Client sera considéré comme confirmé à compter de la date de réception dudit paiement (date de réception du paiement faisant foi). Dans ce cas, le règlement de l'acompte vaudra automatiquement acceptation par le Client du Devis et des présentes Conditions Générales de Vente ainsi que des éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires ;

- du Devis daté et signé par le Client et encaissement de l'acompte lorsque celui-ci est exigé pour les Forfaits touristiques (la date de réception du paiement faisant foi).

Le Devis signé peut être transmis par le Client au Service Groupes par courrier électronique ou par courrier postal (la date du tampon postal d'envoi du Devis faisant foi), ou encore par fax. Cependant, dans le cas d'un envoi du Devis signé par courrier électronique ou par fax, le Client est dans l'obligation d'adresser ultérieurement l'original du Devis signé par voie postale.

Le Contrat est alors valablement conclu. A défaut le Devis sera caduc et le Client ne pourra en aucun cas s'en prévaloir.

Tout Devis signé devra être adressé au Service commercial Groupes aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Les modalités de paiement des acomptes sont précisées dans le Devis adressé au Client.

La formation du contrat oblige le Client à avoir pris connaissance et à avoir accepté les présentes Conditions Générales de Groupe dans leur intégralité, ainsi que des Conditions Spécifiques et/ou des Conditions Partenaires, indiquées sur le descriptif de la Prestation.

Les présentes Conditions Générales sont remises au Client en même temps que le Devis.

Le Contrat engage l'ensemble des Participants qui acceptent sans réserve les présentes Conditions Générales de Vente et les éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires, et s'engagent à respecter toutes les instructions et consignes se rapportant aux Prestations mentionnées sur les Supports de communication. Il est de la responsabilité de la personne ayant effectué la commande de s'assurer que tous les participants ont pris connaissance des conditions et obligations du Voyage à Nantes.

## **ARTICLE 6 – ANNULATION/MODIFICATION**

Toutes les conditions d'annulation, de modification éventuelle et/ou de remboursement sont définies dans le Devis, dans les présentes Conditions Générales de Vente, et/ou dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires applicables à chaque Prestation.

### **6.1 - Modification du fait du Client :**

Aucune modification des Prestations ne peut intervenir sans l'accord écrit du Voyage à Nantes.

Les demandes de modification d'un Devis définitif doivent être effectuées par écrit auprès du Voyage à Nantes par courrier électronique ou postal, ou par fax.

Une variation du nombre de personnes (notamment à la baisse) pourra entraîner une augmentation du prix pleinement opposable au Client. Les modifications demandées pourront être effectuées par Le Voyage à Nantes sous réserve d'acceptation et de faisabilité. En aucun cas, les modifications portées directement par le Client sur un document du Voyage à Nantes ne pourront être opposées au Voyage à Nantes.

Il est ici précisé que tout changement de date de séjour, de type de Prestations ou d'hébergement demandé par le Client sera considéré comme une annulation du fait du Client et soumise aux dispositions de l'article 6.2.

Dans le cas où Le Voyage à Nantes est en mesure d'effectuer les modifications demandées, ce dernier transmettra au Client dans les meilleurs délais un devis modificatif comportant, le cas échéant, une demande d'acompte supplémentaire liée à la hausse tarifaire occasionnée. L'absence de signature du nouveau Devis et/ou d'encaissement par Le Voyage à Nantes dudit acompte, dans le délai prévu au Devis, vaudra annulation du fait du Client dans les conditions prévues à l'article 6.2.

### **6.2 - Annulation du fait du Client :**

Toute annulation même partielle doit être adressée au Voyage à Nantes par courrier électronique (la date de l'accusé de réception faisant foi) ou postal (la date du tampon faisant foi) ou encore par fax.

En cas d'annulation, sauf indication contraire dans le Contrat qui peut renvoyer à des Conditions spécifiques ou Partenaires, Le Voyage à Nantes facturera au Client les pénalités suivantes :

\*(Par J, il est entendu le premier Jour d'exécution des Prestations) :

**En cas d'annulation partielle :**

	Jusqu'à j-3	Moins de j-3
Visites Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation*	100% du montant de la Prestation
Journées Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation *	100% du montant de la Prestation

	Jusqu'à j-20*	j-19 à j-3	Moins de j-3
Séjours Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation	50% du montant de la Prestation	100% du montant de la Prestation

**En cas d'annulation totale :**

(Annulation complète du Groupe Adultes ou modification à la baisse de l'effectif entraînant la suppression d'une prestation de guidage) :

	Jusqu'à j-20*	J-19 à j-3*	Moins de j-3*
Visite Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation	50% du montant de la Prestation	100% du montant de la Prestation
Journée Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation	50% du montant de la Prestation	100% du montant de la Prestation
Séjour Groupe Adultes	0% du montant de la Prestation	100% du montant de la Prestation	100% du montant de la Prestation

\* sauf indications contraires stipulées au Contrat, aux Conditions Spécifiques et/ou aux Conditions Partenaire.

En tout état de cause, les cotisations des assurances éventuellement souscrites ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

Le Client a le droit de résoudre le Contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais d'annulation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client aura droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

**6.3 - Modification / Annulation du fait du Voyage à Nantes :**

**6.3.1. Modification avant départ du Client ou avant que le Client ait pu commencer à en bénéficier des Prestations**

Dans le cas où un dossier confirmé serait modifié sur un de ses éléments essentiels par Le Voyage à Nantes, avant départ du Client (pour les Forfaits touristiques et Séjours) ou avant que le Client ait pu commencer à bénéficier des Prestations (pour les Prestations sèches), notamment en cas circonstances exceptionnelles ou du fait d'événements indépendants de la volonté du Voyage à Nantes, le Client doit, dans les meilleurs délais, après en avoir été informé par courrier électronique ou postal par Le Voyage à Nantes :

- soit mettre fin à sa réservation et résilier le Contrat : dans ce cas, le Client obtient, sans pénalité pour Le Voyage à Nantes, le remboursement immédiat des sommes versées ;

- soit accepter la modification proposée par Le Voyage à Nantes en signant un nouveau Contrat après acceptation d'un devis rectificatif et du programme des Prestations mis à jour. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le Client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la Prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au Client.

Conformément à l'article L.211-13 du code du tourisme, Le Voyage à Nantes, pourra modifier unilatéralement les clauses du Contrat, autres que le prix, à condition que la modification soit mineure.

Le Voyage à Nantes informera le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

**6.3.2. Annulation avant départ du Client ou avant que le Client ait pu commencer à bénéficier des Prestations**

Dans le cas où Le Voyage à Nantes annule les Prestations avant le départ du Client (pour les Forfaits touristiques et Séjours) ou avant que le Client ait pu commencer à en bénéficier (pour les Prestations sèches), ce dernier en est informé par tout

moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le Client obtiendra alors le remboursement immédiat des sommes versées. Sauf circonstances exceptionnelles et inévitables et événements indépendants de la volonté du Voyage à Nantes, pour les seuls Forfaits touristiques et Séjours, le Client 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.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le Client d'une Prestation de substitution proposée par Le Voyage à Nantes.

## **ARTICLE 7 – EXECUTION DES PRESTATIONS**

### **7.1- Impossibilité d'exécution du fait du Client :**

La date d'exécution des Prestations prévue au Devis accepté par le Client est impérative.

En conséquence, toute impossibilité d'exécuter les Prestations du fait du Client (absence, non-présentation ou retard) engage la responsabilité de celui-ci et l'oblige à réparer l'entier préjudice subi par Le Voyage à Nantes lié notamment aux éventuelles pénalités et réclamations de ses Partenaires.

Toute Prestation non réalisée du fait du Client sera due par ce dernier au Voyage à Nantes.

En cas de retard du Groupe Adultes, le maintien de l'ensemble des Prestations et/ou leur durée d'exécution ne peut(en)t être garanti(s) par Le Voyage à Nantes. Le Client devra impérativement en informer les services ou accueil des Sites concernés par la ou les Prestation(s), dont les coordonnées sont indiquées sur le Devis, ou le Service Groupes, dont les coordonnées sont indiquées à l'article 2.

### **7.2 - Impossibilité d'exécution du fait du Voyage à Nantes**

Lorsqu'en cours d'exécution des Prestations, après départ du Client (pour les Forfaits touristiques et Séjours) ou après que le Client ait commencé à bénéficier desdites Prestations (pour les Prestations sèches), Le Voyage à Nantes se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des Prestations prévues au Contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le Client, Le Voyage à Nantes peut proposer une Prestation de remplacement à celle initialement prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la Prestation acceptée par le Client est de qualité inférieure, Le Voyage à Nantes lui remboursera la différence de prix.

Si, dans le cas des Forfaits touristiques et Séjours et services de voyage portant sur le logement, la location d'un véhicule ou d'autres services de voyage, Le Voyage à Nantes ne peut lui proposer une Prestation de remplacement ou si celle-ci est refusée par le Client pour des raisons valables, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du code du tourisme, sans résolution du Contrat.

Si le Contrat comprend le transport de passagers, l'organisateur ou le détaillant fournit également au Client, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le Client.

Lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, l'organisateur ou le détaillant supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par Participant. Si par ailleurs, des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour du voyageur, ces durées s'appliquent.

### **7.3 – Conditions d'accès aux Sites et des visites :**

#### **7.3.1. Sites : Château des ducs de Bretagne et Machines de l'île**

Chacun des Sites bénéficie d'un Règlement d'accueil du public qui doit être respecté dans son intégralité par le Client et les Participants. Il sera remis au Client sur simple demande. Le Client s'engage à faire connaître à ses Participants le Règlement d'accueil du public et se porte fort du respect des Participants de ses dispositions.

A titre principal :

- l'accès aux espaces contrôlés par un billet d'entrée n'est pas autorisé aux visiteurs porteurs de bagages de grande dimension (valises, sac à dos, sacs à provisions, casques de motocyclistes), ni aux voitures d'enfants (landaus, poussettes) pour les sites des Machines de l'île ;
- le Client, responsable du Groupe Adultes, est tenu de sensibiliser les Participants aux règles essentielles de préservation des œuvres (cf. article 7.3.3) et au respect des autres visiteurs et du personnel par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par l'ensemble des Participants. Il est ici indiqué qu'en cas de débordements ou de comportements inacceptables de la part du Client et/ou d'un ou plusieurs des Participants, il pourra être demandé à l'ensemble du Groupe Adultes de quitter les lieux même avant la fin de la visite ;
- les œuvres, maquettes, machines et objets, uniques et souvent fragiles, qui sont présentés ne doivent pas être touchés ;

- il est interdit de fumer, de manger ou de boire à l'intérieur des bâtiments ;
- seuls les chiens d'assistance sont admis.

- Aux Machines de l'île :

Un dispositif de caddies est à la disposition des Groupes Adultes pour leur permettre de déposer des objets, effets (petit sac à dos, etc.). Pour des raisons de sécurité, l'acceptation d'un sac par exemple, peut être subordonnée à son ouverture préalable par le visiteur. Les objets de valeur et/ou sommes d'argent ne doivent en aucun cas y être déposés. Le Voyage à Nantes décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou de dommage survenu aux affaires déposées dans ce dispositif de caddies.

Il est par ailleurs précisé que la visite du Carrousel des Mondes Marins peut être effectuée selon deux modes distincts :

- en mode « découverte » chacun des membres du Groupe Adultes bénéficie d'une visite du Carrousel en mouvement par un médiateur. Un ou plusieurs Participants pourront éventuellement être invité(s) à faire un tour de manège au niveau 3 en fonction du nombre de personnes présentes à la médiation ;
- en mode « forain » chacun des membres du Groupes Adultes bénéficie d'un accès aux coursives ainsi qu'à un tour de manège.

- Au Château des ducs de Bretagne :

Un service de casiers est proposé aux visiteurs.

En outre, le droit de prendre la parole à haute voix dans les salles est réglementé. Hormis le personnel du Voyage à Nantes, seuls y sont autorisés, sur justificatif, les conservateurs, les guides interprètes et les conférenciers titulaires d'une carte professionnelle délivrée, en France, par les ministères du Tourisme ou de la Culture ainsi que les enseignants conduisant leurs élèves. Un badge d'autorisation de visite sera remis au guide extérieur après présentation de sa carte professionnelle le jour de la visite.

### 7.3.2. Conditions Spécifiques aux visites Nantes.Tourisme

En ce qui concerne les visites Nantes.Tourisme, et notamment celles effectuées en zone urbaine :

- le Client, responsable du Groupe Adultes, est tenu de sensibiliser les Participants aux règles essentielles de préservation des sites visités et de respecter, et de faire respecter par les Participants, les autres visiteurs par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par le Client et par l'ensemble des Participants qui sont sous sa seule responsabilité. En cas de débordements ou de comportements inacceptables de la part d'un ou plusieurs Participants, Le Voyage à Nantes pourra, de plein droit, arrêter le parcours avant la fin programmée de la visite ;
- certains lieux de visites n'acceptant pas les animaux, il n'est pas envisageable de modifier les parcours afin de répondre à cette contrainte. Le Client est tenu de prendre ses dispositions, notamment auprès des Participants, avant toute visite ;
- les horaires de visites prévus dans le Contrat du Client ne pourront être modifiés à la dernière minute, ou être reportés en raison d'un retard imputable au Client et/ou à un ou plusieurs Participants (comme, par exemple, en raison d'un manque d'appréciation des distances à parcourir, etc.) ;
- le stationnement des autocars pendant les visites relève de la responsabilité de la compagnie de transport.

### 7.3.3. Conditions Spécifiques relatives aux œuvres

Il est ici rappelé les dispositions légales qui s'appliquent aux œuvres d'art.

Sont notamment des œuvres d'art : l'Eléphant, l'ensemble des machines de la Galerie des Machines et du Carrousel des Mondes Marins, l'ensemble des collections permanentes du Musée d'histoire de Nantes et des collections présentées dans le cadre des expositions temporaires du Château des ducs de Bretagne, l'ensemble des œuvres implantées sur l'espace public et/ou faisant parties de la collection Estuaire Nantes <> Saint-Nazaire, l'ensemble des installations pouvant être exposées et présentées dans le cadre des visites proposées aux visiteurs (exemple, le Nid, les fresques de rue, etc.).

Ainsi, toute reproduction, représentation, diffusion et/ ou vente ou autre utilisation à titre commercial direct ou indirect, dans quelque pays que ce soit, de photographies ou de visuels de quelque nature que ce soit d'une œuvre, sans en avoir obtenu l'autorisation préalable, constituerait une contrefaçon pouvant engager la responsabilité civile et pénale de son auteur conformément aux articles L 331-1, L 335-2 et L 335-4 du code de la propriété intellectuelle.

Au Château des ducs de Bretagne (à l'intérieur du musée et dans les expositions temporaires), comme aux Machines de l'île, les photos avec flashes et/ou prises avec un pied, ainsi que les vidéos sont interdites. Les photographies des œuvres ainsi réalisées ne pourront être utilisées qu'à des fins personnelles (utilisation réduite au cercle de famille : usage privé ou d'étude dans les écoles) et non commerciales.

En outre, aux Machines de l'île, toutes prises de vues à l'intérieur de l'Eléphant sont strictement interdites.

Les croquis à main levée sont autorisés dans la mesure où leurs auteurs ne gênent pas la circulation des usagers, du personnel et des matériels de manutention. L'autorisation ne fait l'objet que d'une utilisation réduite au cercle de famille (usage privé ou étude d'école).

Pour toute autre utilisation que celles autorisées ci-dessus, il est nécessaire d'avoir obtenu l'autorisation préalable et expresse du Directeur du site concerné ou, à défaut, des personnes habilitées par lui.

## **ARTICLE 8 – ASSURANCES ET RESPONSABILITES**

### **8.1 – Assurance et Responsabilité du Voyage à Nantes**

Le Voyage à Nantes est titulaire d'une police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle Agence de Voyage souscrite auprès de la compagnie VHV ALLGEMEINE VERSICHERUNG AG, par le biais du cabinet Assurance Pilliot, rue de Witternesse – BP 40002 – 62921 Aire sur la Lys, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux Clients par suite de carence ou de défaillance du fait de ses services dans le cadre de ses activités de vente de voyage et/ou de séjours, comprenant également des missions de promotion et d'ingénierie touristique, et toute autre activité relevant des articles L. 211-1 et suivants du code du tourisme.

Le Voyage à Nantes bénéficie également d'une garantie financière auprès de l'A.P.S.T.

Le Voyage à Nantes est responsable de plein droit à votre égard de la bonne exécution des obligations résultant du Contrat, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par un Partenaire, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Toutefois, Le Voyage à Nantes peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit à votre fait, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des Prestations prévues au Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le Voyage à Nantes ne peut être tenu responsable des dommages matériels (tels que par exemples les pertes, vols ou détériorations de matériel), immatériels et/ou corporels qui seraient éventuellement subis par le Client et qui résulteraient du propre fait de ce dernier, du fait d'un cas de force majeure ou du fait de tous tiers à l'organisation et au déroulement des Prestations.

Dans l'hypothèse où Vous rencontreriez une difficulté ne relevant pas d'un manquement ou de la responsabilité du Voyage à Nantes à ses obligations en vertu des présentes Conditions Générales de Vente, Le Voyage à Nantes fera son possible pour Vous apporter son assistance.

### **8.2 - Votre Assurance et Responsabilité:**

Aucune assurance n'est comprise dans les Prestations proposées.

Le Voyage à Nantes ne propose notamment pas d'assurance-annulation. Vous êtes ainsi invité à vous rapprocher de tout organisme habilité aux fins de souscrire une assurance-annulation si vous souhaitez en bénéficier.

**Vous êtes responsable et garantissez Le Voyage à Nantes de tous les dommages survenant de Votre fait ou du fait des Participants (dommages matériels et dommages causés au tiers notamment). Vous êtes également responsable et garantissez Le Voyage à Nantes de tous les dommages matériel et/ou corporel survenant aux Participants (dommages matériels et dommages causés au tiers notamment). Vous êtes invité à souscrire un contrat d'assurance, notamment une assurance de responsabilité civile et dommages, couvrant les conséquences de Vos activités.**

Vous et l'ensemble des Participants Vous engagez à respecter les présentes Conditions Générales de Vente, les Conditions Spécifiques ainsi que les Conditions Partenaires et toutes les instructions et consignes se rapportant aux Prestations reprises sur les Supports de communication, et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de l'exécution des Prestations. Dans l'hypothèse où votre attitude ou celle de l'un des Participants serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un des employés et/ou agents du Voyage à Nantes, des Partenaires, ou du public en général, Le Voyage à Nantes se réserve le droit à sa seule discrétion de mettre un terme à l'exécution des Prestations à tout moment. Dans ce cas, Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la cessation anticipée de vos Prestations et Le Voyage à Nantes se réserve le droit de Vous réclamer le remboursement des coûts résultant de cette attitude.

## **ARTICLE 9 – PREUVE**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste du Voyage à Nantes, les données conservées dans le système d'information du Voyage à Nantes, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés par Le Voyage à Nantes, ont force probante quant aux Contrats passés et à l'exécution des obligations des Parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par Le Voyage à Nantes constituent des preuves et, si elles sont produites comme



moyens de preuve par Le Voyage à Nantes dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

## **ARTICLE 10 – PRIX**

### **10.1 - Dispositions générales**

Les prix sont indiqués dans le Contrat et libellés en Euros.

Les prix fixés dans le Contrat accepté par le Client sont fermes et non révisables sous réserve des modifications prévues à l'article 10.2.

Les prix des Prestations sont généralement entendus toutes taxes, frais et coûts de service y afférents compris. Les coûts et les frais de service correspondent aux coûts liés aux Prestations, supportés par Le Voyage à Nantes et les Partenaires et notamment les taxes indirectes (TVA, autres taxes similaires) et les autres frais nécessaires au traitement du Contrat.

En outre, de manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoire, les transferts en autocar (sauf mention contraire), toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Le Voyage à Nantes ne peut être tenu pour responsable, les assurances facultatives souscrites auprès d'un tiers et en dehors du Contrat signé avec Le Voyage à Nantes, et plus généralement toute Prestation non expressément incluse dans le Contrat.

Lorsque le Contrat comprend une Prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

### **10.2 - Modifications du Prix**

Les prix des Prestations (sauf base forfaitaire pour les Prestations de guides et de médiateurs) ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de l'établissement du Contrat.

Conformément aux articles L. 211-12 et R. 211-18 du code du tourisme, les prix peuvent être révisés unilatéralement par Le Voyage à Nantes, même après votre Commande, du fait d'une évolution :

- 1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- 2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ;
- 3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

Conformément à l'article R. 211-9 du code du tourisme, Le Voyage à Nantes vous informera, dans les meilleurs délais, des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour, du délai dans lequel vous devez communiquer votre décision sur cette modification, des conséquences de l'absence de Votre réponse dans le délai fixé.

Si Vous n'acceptez pas cette modification, Votre Contrat sera résolu, sans dédommagement supplémentaire.

Les prix peuvent être révisés même après formation du Contrat en cas de modifications du fait du Client dans les conditions fixées à l'article 6.1.

Une fois le Contrat confirmé par le Client dans les formes prévues à l'article 5, Le Voyage à Nantes ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

### **10.3 - Gratuités**

- Château des ducs de Bretagne : 1 gratuité à partir de 24 personnes payants / 2 gratuités à partir de 45 personnes payants ;
- Machines de l'île : 1 gratuité à partir de 24 personnes payants / 2 gratuités à partir de 45 personnes payants ;
- Visites, journées, séjours : voir conditions particulières stipulées au Contrat ;

Les chauffeurs de car bénéficient systématiquement d'une gratuité (non comprise dans les gratuités évoquées ci-dessus) sur les visites des Sites, lorsqu'ils y participent.

## **ARTICLE 11 – MODALITES DE REGLEMENT**

### **11.1 - Dispositions générales**

Les modalités de règlement sont celles prévues au Contrat.

Les tarifs s'entendent toutes taxes comprises (sauf en ce qui concerne les Contrats intracommunautaires avec justificatif approprié). Tous les règlements devront être effectués en euros.

Sauf indications contraires prévues au Contrat, le prix de la ou des Prestation(s) sera réglé par le Client après l'exécution des Prestations à réception de la facture envoyée par le Service Comptabilité du Voyage à Nantes, par :

- mandat administratif ou voucher : envoyer le bon de commande par courrier électronique ou postal, ou par fax coordonnées indiquées à l'article 2 ;

ou

- virement bancaire : sur le compte IBAN FR76 1444 5004 0008 0014 8170 223. Sur l'extrait de compte, le Client devra porter en objet de son virement le nom de son établissement ainsi que le numéro de dossier ou de facture communiqué par Le Voyage à Nantes et en informer le Service Groupes les coordonnées figurent à l'article 2 et le Service Comptabilité du Voyage à Nantes à l'adresse [compta@lvan.fr](mailto:compta@lvan.fr).

### **11.2 - Pour les Prestations sèches :**

Sauf indication contraire dans le Contrat, aucun acompte n'est demandé pour les Prestations sèches.

Le règlement sur place sera exceptionnellement accepté après accord écrit préalable du Service Groupes. Celui-ci pourra s'effectuer en espèces, par chèque bancaire français ou par carte bleue excepté la carte du réseau « American Express ». La facture acquittée sera envoyée après l'exécution des Prestation par le Service Comptabilité du Voyage à Nantes.

### **11.3 - Pour les Packages et/ou Paniers (type ½ journées, journées et Séjours) :**

Un acompte de 50% devra être versé par le Client à la date indiquée sur le Contrat et au plus tard à J-20 du premier jour d'exécution des Prestations. En l'absence du paiement de l'acompte avant la date indiquée sur le Contrat, l'offre du Voyage à Nantes sera caduque.

Le solde restant dû pour les Prestations réservées devra être réglé par le Client, à réception de la facture envoyée par le service comptable du Voyage à Nantes. Aucun règlement sur place le jour de la Prestation n'est accepté.

## **ARTICLE 12 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du Contrat doivent être introduites au plus vite auprès du Voyage à Nantes de manière à ce qu'une solution puisse être recherchée aussitôt.

Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée au Voyage de Nantes dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 20 jours suivant la fin d'exécution de la Prestation, aux coordonnées indiquées à l'article 2.

Les réclamations doivent être adressées par tout moyen permettant d'en accuser réception au Voyage à Nantes.

La réclamation devra préciser le détail de Votre insatisfaction, la date de la Prestation et le numéro du Devis.

Vous devez respecter le caractère personnel et confidentiel attaché à toute correspondance.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours suivant l'envoi de votre réclamation, et conformément aux articles L. 612-1 et suivants et L. 616-1 du code de la consommation, Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur Tourisme Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

La renonciation par le Client à une ou plusieurs Prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par Le Voyage à Nantes.

## **ARTICLE 13 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

Le Voyage à Nantes et/ou les Partenaires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables rendant impossible la réalisation de la commande et/ou d'en modifier la date.

Il doit être entendu par « circonstances exceptionnelles et inévitables », tout événement qui crée une situation échappant au contrôle du Voyage à Nantes comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises.

La situation s'appréciera au moment où les événements surviennent.

Il en sera notamment ainsi en matière de grève du personnel du Voyage à Nantes et/ou des personnels des Partenaires, de manifestations imprévisibles au jour de la commande, actes terroristes, de conditions climatiques imprévisibles à la date de réservation et irrésistibles (tempêtes, alertes météorologiques, etc.), des conditions hydrologiques (crues, inondations, etc.) et géographiques exceptionnelles.

Dans le cas où Le Voyage à Nantes se trouverait contraint, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'annuler les Prestations **avant** départ du Client (pour les Packages) ou **avant** que le Client ait pu commencer à en bénéficier (pour les Prestations sèches), il sera proposé au Client soit un report des Prestations, soit leur remboursement.

Dans le cas où Le Voyage à Nantes se trouverait contraint, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'annuler les Prestations **après** départ du Client (pour les Packages) ou **après** que le Client ait pu commencer à en bénéficier (pour les Prestations sèches), aucun remboursement ne pourra être effectué au Client.

En tout état de cause, l'inexécution totale ou partielle des Prestations, du fait d'un cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt supplémentaires.

#### **ARTICLE 14 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Voyage à Nantes ou ses Partenaires sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Sites Internet qui leur appartiennent ou détiennent les droits d'usage y afférents.

L'accès aux Sites Internet ne Vous confère aucun droit sur les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Sites Internet, qui restent la propriété exclusive du Voyage à Nantes ou de ses Partenaires.

Les éléments accessibles sur les Sites Internet, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données sont également protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs que Le Voyage à Nantes ou ses Partenaires détiennent.

Sauf dispositions signalées dans les présentes Conditions Générales, Vous ne pouvez, en aucun cas, reproduire, représenter, modifier, transmettre, publier, adapter, sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit, ou exploiter de quelque manière que ce soit, tout ou partie des Sites Internet sans l'autorisation écrite préalable du Voyage à Nantes.

Vous êtes informé que cette interdiction vise notamment, mais pas exclusivement, des pratiques telles que le scrapping ou l'utilisation de robots à des fins d'extraction, de reproduction de tout élément des Sites Internet, y compris les offres de Prestations qui y sont présentées, notamment à des fins commerciales.

L'exploitation non préalablement autorisée par Le Voyage à Nantes, à quelque titre que ce soit, de tout ou partie des Sites Internet pourra faire l'objet de toute action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon.

Seul est autorisé l'usage d'une partie non substantielle des Sites Internet à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie des Sites Internet est interdite sans autorisation préalable et écrite du Voyage à Nantes.

Cet accord ne constituera en aucun cas une convention implicite d'affiliation.

#### **ARTICLE 15 - CESSION**

Conformément aux articles L. 211-1 et R. 211-7 du code du tourisme, le Client pourra céder son Contrat à un tiers, sans frais, à condition d'en informer la société Le Voyage à Nantes par écrit au plus tard sept (7) jours avant le début du séjour ou de la prestation, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le séjour.

**Il est précisé que le cessionnaire doit remplir les mêmes conditions que le Client notamment en ce qui concerne les tarifs réduits.**

Le Client devra recueillir l'accord écrit du Voyage à Nantes avant toute cession effective.

Etant précisé que le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **ARTICLE 16 - PROTECTION DES DONNES PERSONNELLES (CNIL)**

Dans le cadre des Prestations, Le Voyage à Nantes est amené à recueillir des données personnelles Vous concernant (notamment nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, e-mail, etc.). Les données personnelles ainsi collectées sont traitées par Le Voyage à Nantes, en tant que responsable de traitement, ou toute société à laquelle il aurait sous-traité la collecte desdites données.

Les informations que Vous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que Vous avez commandés. Ces informations seront considérées par Le Voyage à Nantes et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes du Voyage à Nantes et lesdits fournisseurs, pour le traitement de votre commande (gestion, suivi et livraison). Vos données seront également utilisées pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients (notamment à travers l'envoi de newsletters). Dans cette hypothèse, lors de la création de Votre compte, Vous pourrez ainsi choisir de recevoir ou non des envois émanant du Voyage à Nantes et/ou des fournisseurs des services commandés.

Conformément à la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles, Vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données Vous concernant ainsi que définir le sort de vos données en adressant un courrier électronique de demande, à l'adresse suivante : mesdonnees@lvan.fr ou en adressant un courrier postal signé à l'adresse suivante : Le Voyage à Nantes, 1-3 rue Crucy, BP 92211, 44022 Nantes Cedex 1, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Il est également possible d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

## **ARTICLE 17 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE**

Les présentes Conditions Générales de Vente ainsi que les Conditions Spécifiques et les Conditions Partenaires sont soumises au droit français. A défaut de règlement amiable préalable, tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des tribunaux compétents de Nantes.

## **ARTICLE 18 – DIVERS**

Le fait que Le Voyage à Nantes ne soulève pas, à un moment ou à un autre, l'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme valant renonciation par cette dernière à s'en prévaloir ultérieurement.

Dans le cas où l'une des dispositions des Conditions Générales de Vente serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## **ARTICLE 19 - EXTRAITS DU CODE DU TOURISME (Ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 entrée en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2018)**

### **Article R. 211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par 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. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à 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, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

- 1) Les caractéristiques principales des services de voyage :
  - a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2) La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques;

3) Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter;

4) Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur;

5) Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6) Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7) Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8) Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

#### **Article R. 211-5**

Les informations mentionnées aux 1o, 3o, 4o, 5o et 7o de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### **Article R. 211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

- 1) Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
- 2) Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1;
- 3) Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
- 4) Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour;
- 5) Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16;
- 6) Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur;
- 7) Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8) Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

#### **Article R. 211-7**

Le voyageur 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 l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### **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 mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, 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, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### **Article R. 211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- 1) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- 2) Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
- 3) Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4) S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### **Article R. 211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### **Article R. 211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1) A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2) A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.