



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

### Centrale de commercialisation et de réservation de la SPL Le Voyage à Nantes

Les présentes Conditions de Vente et d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales ») sont valables à compter du 1er septembre 2022. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

#### ARTICLE 1 - DEFINITION ET CHAMP D'APPLICATION

##### 1.1- Définitions

« Client » ou « Vous » ou « Utilisateur » désigne toute personne utilisant la Centrale de commercialisation et de réservation de la SPL Le Voyage à Nantes (ci-après « Le Voyage à Nantes ») afin de réserver, commander et/ou acheter une ou plusieurs Prestation(s) ;

« Centrale de commercialisation et de réservation » désigne l'ensemble des différents moyens mis à Votre disposition pour réserver, commander et/ou acheter une ou plusieurs Prestations proposées par Le Voyage à Nantes et regroupant :

- les sites Internet « [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) »,
- la centrale téléphonique,
- les Points de vente du Voyage à Nantes et de ses Partenaires référencés par Le Voyage à Nantes,
- le site Internet de tout Partenaire ;

« Commande » désigne toute réservation effectuée et validée par le Client auprès de la Centrale de commercialisation et de réservation ;

« 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 avant toute Commande ;

« Conditions Partenaires » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Partenaire du Voyage à Nantes obligatoirement acceptées par le Client avant toute Commande ;

« Forfaits touristiques » ou « Séjours » désigne tous séjours soit préalablement constitués (Package), soit additionnés par l'Utilisateur (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 Commande de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« Hébergement » désigne une ou plusieurs nuitée(s) au sein d'un hébergement appartenant et/ou directement géré par Le Voyage à Nantes dont la réservation est proposée sur la Centrale de commercialisation et de réservation ;

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

« Panier » désigne une sélection additionnelle effectuée par le 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 ayant confié tout ou partie de la commercialisation de ses prestations au Voyage à Nantes. Le terme « Partenaire » comprend notamment les organisateurs d'événements (concerts, festival, croisières, etc.), les sites de visite, etc. ;

« Point de vente » désigne l'ensemble des points de vente physiques (bureaux d'accueil) ou à distance (via les Sites Internet ou la centrale téléphonique) du Voyage à Nantes et de ses Partenaires référencés par Le Voyage à Nantes ;

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

« Prestation sèche » ou « Prestations hors forfait » désigne toute Prestation séparée réservée ou commandée

indépendamment de tout Forfait touristique, Package ou Paniers, telle qu'un billets d'entrée à un spectacle, un dîner, une visite guidée, un événement spécial ou un Hébergement seul ;

« Sites » désigne les sites du Château des ducs de Bretagne, du Mémorial de l'abolition de l'esclavage, des Machines de l'Île, de la HAB Galerie, du Parc des chantiers ainsi que les Cryptes de la Cathédrale de Nantes, gérés par Le Voyage à Nantes ;

« Site(s) Internet » désigne(nt) le(s) site(s) Internet « [www.levoyageanantes.fr](http://www.levoyageanantes.fr) », « [www.chateaunantes.fr](http://www.chateaunantes.fr) », « [www.lesmachines-nantes.fr](http://www.lesmachines-nantes.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, ainsi que les Conditions Spécifiques et/ou les Conditions Partenaires applicables à chaque Prestation, s'appliquent tant aux Forfaits touristiques qu'aux Prestations sèches, à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposés par Le Voyage à Nantes, en son nom et au nom de ses Partenaires, et plus généralement à toute Commande passée auprès de la Centrale de commercialisation et de réservation.

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 24.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur le Site Internet et fournies lors de la confirmation de la Commande ainsi qu'auprès des Points de vente.

Il est conseillé de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé de lire les présentes Conditions Générales à chaque visite du Site Internet, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à tout moment. De telles modifications ne seront pas applicables aux Commandes préalablement effectuées et confirmées par Le Voyage à Nantes.

Le fait pour le Client de confirmer la Commande emporte acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales ainsi que des éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires.

## ARTICLE 2 - ORGANISATEUR

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

### **Le Voyage à Nantes**

Adresse : 1 - 3 rue Crucy - BP 692211 - 44022 Nantes Cedex 1 - France

Tél. : **0892 464 044** (0.35 €/min depuis la France) - **00 33 272 640 479** (depuis l'étranger)

Courriel : **info@levoyageanantes.fr**

Site : **www.levoyageanantes.fr**

Forme sociale : société publique locale

Capital social de 1.000.000 d'euros

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, boutiques, restaurants ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis. Le Client est notamment informé que Le Voyage à Nantes est fermé le 1<sup>er</sup> mai. Par conséquent aucune Prestation ne sera délivrée par Le Voyage à Nantes le 1<sup>er</sup> mai. Certaines Prestations pourront toutefois être délivrées par les Partenaires qui demeurent ouverts à cette date.

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. 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 Voyage à Nantes aux coordonnées indiquées à l'article 6 ou le Partenaire concerné aux coordonnées indiquées sur le descriptif de la Prestation.

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 dans le descriptif figurant sur les Sites Internet soient supprimées 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, indépendamment de la volonté du Voyage à Nantes et de ses Partenaires, fait partie intégrante du contrat que Vous concluez.

### **ARTICLE 4 - FORMATION DU CONTRAT**

La Commande de Prestations est réservée aux Clients ayant pris connaissance des présentes Conditions Générales dans leur intégralité, ainsi que des Conditions Spécifiques propres à chaque Prestation, indiquées sur le descriptif de la Prestation, et/ou des Conditions Partenaires, et accepté ces dernières par un clic sur le Site Internet, ou, le cas échéant, auprès d'un des agents d'accueil par téléphone ou à un Point de vente physique.

Toute Commande par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation implique et requiert l'acceptation préalable des présentes Conditions Générales et des Conditions Spécifiques indiquées sur le descriptif de la Prestation et des éventuelles Conditions Partenaires.

Le contrat formé dans les conditions précisées à l'article 5 engage l'ensemble des participants identifiés sur la Commande qui acceptent sans réserve les présentes Conditions de Vente et les éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires. Les participants 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 de ces conditions et obligations et les acceptent.

### **ARTICLE 5 - MODALITES DE PASSATION DE COMMANDE/CONFIRMATION DE COMMANDE ET GARANTIE DE RESERVATION**

#### **5.1 - Utilisation de la Centrale de commercialisation et de réservation :**

Pour utiliser la Centrale de commercialisation et de réservation, Vous devez être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser la Centrale de commercialisation et de réservation conformément aux présentes Conditions Générales.

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation de la Centrale de commercialisation et de réservation faite tant en

vos nom et prénom, votre adresse postale, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, dans les conditions précisées à l'article 19. L'ensemble de ces informations est protégé par un mot de passe personnel saisi par Vous-même et modifiable à volonté par Vous seul. Lors de la commande, Vous êtes tenu de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par Vous-même.

Vous acceptez, préalablement à la première Commande, la création d'un compte personnel sur le Site Internet en fournissant certaines informations permettant la gestion de la Commande et de la livraison le cas échéant et notamment, Vos nom et prénom, Votre ou Vos adresses postales, Votre adresse électronique nécessaire à la confirmation de la Commande, Votre ou Vos numéros de téléphone, dans les conditions précisées à l'article 19. L'ensemble de ces informations est protégé par un mot de passe personnel saisi par Vous-même et modifiable à volonté par Vous seul. Lors de la commande, Vous êtes tenu de vérifier l'exactitude des informations ci-dessus et le cas échéant de les corriger. Ces informations personnelles sont modifiables en permanence et à tout moment par Vous-même.

Vous garantissez ainsi la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur la Centrale de commercialisation et de réservation.

Une utilisation de la Centrale de commercialisation et de réservation frauduleuse ou qui contreviendrait aux présentes Conditions Générales, pourra entraîner le refus par Le Voyage à Nantes, à tout moment, de Vous permettre d'accéder aux Prestations proposées sur la Centrale de commercialisation et de réservation et/ou à des poursuites judiciaires et entraînera l'annulation automatique de la commande.

## **5.2- Passation de Commandes sur le Site Internet :**

Vous pouvez commander les Prestations disponibles sur le Site Internet après avoir accepté les présentes Conditions Générales ainsi que les éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires.

Les Commandes sont passées en langue française ou anglaise et en Euros. Toute Commande pourra être passée par le Client directement sur le Site Internet.

Pour toute Commande, le Client conserve à sa charge les frais de télécommunication lors de l'accès à Internet et de l'utilisation du Site Internet.

Toutes les étapes nécessaires à la vente seront précisées sur le Site Internet.

La procédure de passation des Commandes sur le Site Internet comporte au minimum les étapes suivantes :

1°-Vous effectuez une recherche ;

2°-Suite à Votre requête, le Site Internet Vous communique une ou plusieurs offres de Prestations ;

3°-Vous cliquez sur la ou les Prestation(s) de votre choix ;

4°- Vous prenez connaissance du formulaire d'information sur vos droits relatifs à la Directive (UE) 2015/2302 conformément à l'article L. 211-8 du code du tourisme, et de 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, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation et de résolution du contrat, des informations sur les assurances ainsi que des éventuelles conditions de franchissement des frontières conformément à l'article L. 211-8 du code du tourisme (ci-après les « Informations précontractuelles »).

5° - Vous indiquez notamment la date choisie et le nombre de personnes ;

6°- Vous créez un compte client dans le cadre d'une première commande et enregistrez Vos données aux fins de passer commande ou Vous vous connectez via Votre compte client existant. Vous saisissez vos coordonnées complètes –nom, prénom, adresse postale de livraison et/ou de facturation, adresse e-mail et numéro de téléphone ;

7°- Le récapitulatif de Votre commande s'affiche. Vous devez alors, avant validation de la Commande, prendre connaissance de toutes les Informations précontractuelles et vous assurer que toutes lesdites informations sont conformes à Vos indications (nature des prestations, date, heure, mode et adresse de livraison, prix, identité, âge des visiteurs, etc.). Elles ne pourront plus être modifiées après validation de votre Commande ;

8°- Vous pouvez ensuite, sous réserve d'avoir préalablement pris connaissance et accepté l'ensemble des Informations précontractuelles ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Spécifiques et/ou les Conditions Partenaires applicables qui Vous informent notamment de la non- application du droit de rétractation et des conditions d'annulation applicables aux Prestations, et de vos droits pour l'achat de forfaits ou de services de voyage, ou pour l'achat de prestations de voyage liées, valider votre Commande et procéder au paiement, en cliquant sur le bouton « procéder au paiement » ;

9°- En cliquant sur le mode de paiement, Vous confirmez Votre Commande et accédez à la plateforme de paiement sécurisée. Vous ne pouvez plus apporter de modifications à Votre Commande ;

10°- Vous procédez au paiement selon les modalités définies à l'article 15. Dès cet instant, la Commande est enregistrée. Les données enregistrées par Le Voyage à Nantes constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande. En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la Commande est automatiquement annulée.

Le Contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et Le Voyage à Nantes ne sera nullement tenu de réaliser les Prestations commandées.

11°- Vous recevrez ensuite la confirmation de Votre Commande vous permettant d'accéder à Votre billet, contremarque ou au récapitulatif de votre commande sur votre compte client, dans les conditions précisées à l'article 5.4.

### **5.3 - Passation de commande par la centrale téléphonique et auprès d'un des Points de vente physiques**

La procédure de passation des Commandes par la centrale téléphonique ou auprès d'un des Points de vente physiques comporte au minimum les étapes suivantes :

1°- Vous appelez un des agents d'accueil du Voyage à Nantes ou le sollicitez à l'un des Points de vente physiques. Il Vous annonce le coût de la communication téléphonique le cas échéant ;

2°- Suite à votre demande, l'agent d'accueil Vous communique une ou plusieurs offres de Prestations ;

3°- Vous choisissez la ou les Prestation(s) de votre choix auprès de l'agent d'accueil ;

4°- Dans le cas d'une commande en point de vente physique, l'agent d'accueil vous fournit par oral ou par écrit les Informations précontractuelles relatives à la Prestation. Il vous énonce ainsi les caractéristiques principales des Prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant le cas échéant et de l'organisateur, 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. L'agent vous remet également les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques et/ou les Conditions Partenaires afin que vous puissiez en prendre connaissance. Un cartel disposé de manière à être visible lors de votre échange avec l'agent d'accueil vous informe par ailleurs de vos droits relatifs à la Directive (UE) 2015/2302 conformément à l'article L. 211-8 du code du tourisme.

Dans le cas d'une commande par téléphone, l'agent du Voyage à Nantes vous fournit par oral les Informations précontractuelles relatives à la Prestation. Il vous énonce ainsi les caractéristiques principales des Prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées du détaillant le cas échéant et de l'organisateur, 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. L'agent vous informe également sur vos droits relatifs à la Directive (UE) 2015/2302 conformément à l'article L. 211-8 du code du tourisme. L'agent vous communique également par oral le lien hypertexte du Site Internet afin que vous puissiez consulter les Conditions Générales et Spécifiques et/ou Partenaires ainsi que le formulaire d'information sur vos droits relatifs à la Directive (UE) 2015/2302.

5°- Vous indiquez notamment la date choisie et le nombre de personnes ;

6°- Pour toute Commande auprès de la centrale téléphonique, ou à la demande du Client en cas de Commande auprès d'un Point de vente physique, l'agent d'accueil Vous crée un compte client dans le cadre d'une première commande et enregistre Vos données aux fins de passer commande. Il saisit vos coordonnées complètes – nom, prénom, adresse postale de livraison et/ou de facturation, adresse e-mail et numéro de téléphone –. Un courrier électronique ou postal comprenant Votre identifiant ainsi que Votre code d'accès à Votre compte client Vous permettant la création de votre mot de passe personnel Vous est automatiquement adressé ;

7°- Vous devez alors prendre connaissance de l'ensemble des Conditions Générales et des Conditions Spécifiques et/ou des Conditions Partenaires et vous assurer que tous les choix et informations sont conformes à vos indications (nature des Prestations, date, heure, mode et adresse de livraison, prix, identité, âge des visiteurs, etc.). Ces informations ne pourront plus être modifiées après validation de votre Commande ;

8°- Vous êtes ensuite invité à signer le contrat de vente avec l'agent en point de vente physique ou à procéder au paiement par téléphone afin de signer votre contrat, qui vous sera ensuite envoyé par email ou par voie postale.

Vous procédez au paiement selon les modalités définies à l'article 15. Dès cet instant, la Commande est enregistrée. Les données enregistrées par Le Voyage à Nantes constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la Commande. En cas de refus du paiement par l'établissement bancaire concerné, la Commande est automatiquement annulée.

9°- Un numéro de Commande vous est communiqué par l'agent d'accueil. Votre billet ou contremarque et/ou récapitulatif

de Votre Commande est soit :

- directement remis en main propre, dans le cas d'une Commande auprès d'un Point de vente physique,
- accessible sur Votre compte client, après réception de la confirmation de votre Commande, dans les conditions précisées à l'article 5.4, pour toute Commande auprès de la centrale téléphonique, ou à la demande du Client en cas de Commande auprès d'un Point de vente physique.

Le contrat est alors valablement conclu. A défaut de respecter les phases susvisées, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et Le Voyage à Nantes ne sera nullement tenu de réaliser les Prestations commandées.

#### **5.4- Confirmation/Garantie**

Après passation de la Commande via le Site Internet ou la centrale téléphonique, Le Voyage à Nantes, en son nom et au nom au nom de ses Partenaires, Vous transmet dans les meilleurs délais, après réception du paiement, et en toute hypothèse dans les quatre jours suivant votre Commande, par courrier électronique ou par courrier postal, un accusé de réception confirmant votre Commande ainsi que le numéro de Commande et vous invitant à vous connecter sur votre compte client.

A réception du courrier susmentionné, Vous êtes tenu de Vous connecter à Votre compte client, créé lors de la passation de Commande, pour télécharger le billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de Votre Commande sur lesquels est indiqué le détail des Prestations commandées.

**Dans l'hypothèse où Vous ne recevez pas de confirmation de Commande, ou que le billet, la contremarque ou le récapitulatif de votre Commande n'est pas accessible, il Vous incombe de contacter Le Voyage à Nantes dans les meilleurs délais aux coordonnées indiquées à l'article 2.**

Toutes les mentions figurant sur ledit billet ou ladite contremarque et/ou ledit récapitulatif de Votre Commande seront réputées constituer l'accord entier entre Vous et Le Voyage à Nantes. Si Vous ne les avez pas contestées par courrier électronique ou postal dans un délai de 8 jours à compter de la réception de la confirmation de Commande par courrier du Voyage à Nantes ou de la remise en main propre susmentionnées, elles ne pourront être contestées que pour autant qu'elles diffèrent de la Commande que Vous avez effectuée.

Il est de votre responsabilité de Vous assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, etc.) que Vous communiquez lors de votre Commande sont correctes, et d'informer immédiatement Le Voyage à Nantes aux coordonnées indiquées à l'article 6 ou par le formulaire électronique présent sur le Site Internet, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de permettre de s'assurer que Vous bénéficierez des Prestations que Vous avez commandées.

Le billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de Votre Commande est nécessaire pour obtenir tout document compris dans le dossier : Pass Nantes, billets de spectacle, billets d'entrées, chèques cadeaux, Hébergements, etc. Il/Elle devra être remis(e) impérativement au Voyage à Nantes ou à chaque Partenaire concerné au début de l'exécution de la Prestation.

Le billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de la Commande pourra, en fonction des délais entre la date de la passation de la Commande et la date du séjour, et sur demande écrite du Client être remis directement au Client à son arrivée à l'un des bureaux d'accueil du Voyage à Nantes ou à défaut le Client pourra se munir de son numéro de Commande stipulé sur la confirmation de Commande ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du Partenaire concerné.

## **ARTICLE 6 - ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE**

### **6.1 – Annulation/Modification du fait du Client**

Toutes les conditions d'annulation, de modification éventuelle des Commandes et/ou de remboursement sont définies sur le billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de la Commande, dans les présentes Conditions Générales pour chaque type de Prestation, et/ou dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires applicables à chaque Prestation.

**Les Prestations ne sont ni annulables, ni remboursables, ni modifiables, ni échangeables, sauf si prévu dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires. Vous en êtes informé avant validation de votre Commande.**

En tout état de cause, les frais de dossier ne sont pas remboursables en cas d'annulation.

A défaut de Conditions Spécifiques et/ou de Conditions Partenaires plus favorables mentionnées préalablement à la passation de la Commande, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires, destination, hébergement) ou toute annulation émanant du Client, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus

favorable du Partenaire concerné ou du Voyage à Nantes, la perception par ce dernier d'une indemnité d'un montant correspondant à 100 % du prix de la Prestation, sans préjudice de l'application de frais de dossier spécifiquement à une annulation ou une modification, dans les conditions définies ci-dessus.

Le Client a cependant 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.

L'annulation ou la modification d'une Commande effectuée par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation doit obligatoirement être renseignée auprès de ladite Centrale par l'un des moyens ci-après :

- > Téléphone : depuis la France au 0892 464 044 (0.35 €/mn), depuis l'étranger au 00 33 272 640 479
  - La semaine de 9h à 18h, excepté de 9h à 11h le jeudi matin ainsi que les journées du 01/01, 01/05 et du 25/12 (fermeture annuelle)
  - Le samedi, le dimanche et jours fériés : 10h/13h et 14h/17h
- > Courrier postal : 1-3 rue Crucy, BP 692211, 44022 Nantes cedex 1, France
- > Courrier électronique : info@levoyageanantes.fr

Le fuseau horaire de référence pour le calcul des pénalités d'annulation ou de modification est le suivant : UTC+1.

## **6.2 – Annulation/modification du fait du Voyage à Nantes ou d'un Partenaire**

Pour les Forfaits touristiques et Séjours, dans l'hypothèse où Le Voyage à Nantes ou le Partenaire serait contraint d'annuler votre Commande ou d'apporter des modifications à des éléments essentiels de votre Commande (par exemple, une modification substantielle des Prestations réservées tel qu'un changement d'Hébergement pour une catégorie inférieure notamment), les articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 du code du tourisme reproduits ci-après sont applicables.

Dans le cas où une Commande validée serait modifiée 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, notamment en cas de circonstances exceptionnelles ou du fait d'événements indépendants de la volonté du Voyage à Nantes, tel que notamment une évolution des indices INSEE des prix et cours des matières premières en rapport avec la (les) Prestation(s), le Client doit, dans les meilleurs délais, après en avoir été informé par courrier électronique ou postal par Le Voyage à Nantes :

- soit résilier la Commande : 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 validant une nouvelle Commande. 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.

## **ARTICLE 7 – ASSURANCES ET RESPONSABILITES**

### **7.1- Assurance et Responsabilité du Voyage à Nantes**

Le Voyage à Nantes est couvert par une 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 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'APST.

#### 7.1.1 - Pour l'utilisation du Site Internet

Le Voyage à Nantes ne garantit pas que le Site Internet sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site Internet fonctionnera sans interruption ou pannes, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que ceux expressément mentionnés.

Le Voyage à Nantes n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers.

En aucun cas, Le Voyage à Nantes ne sera responsable de dommages prévisibles ou imprévisibles, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité, etc.) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site Internet. Le Voyage à Nantes ne pouvant contrôler l'ensemble des sites Internet sur lesquels il renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes, qui n'existent que pour faciliter les recherches de l'Utilisateur, Le Voyage à Nantes n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

Le Voyage à Nantes attire votre attention sur les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

A cet égard, vous êtes tenus de vérifier que la configuration informatique que Vous utilisez ne contient aucun virus et qu'elle est en parfait état de fonctionnement.

#### 7.1.2 - Pour les Prestations

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 ainsi 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 de Voyage à Nantes à ses obligations en vertu des présentes Conditions Générales, Le Voyage à Nantes fera son possible pour Vous apporter son assistance mais toute réclamation relative aux Prestations sèches organisées par un Partenaire doit lui être adressée directement.

#### **7.2- Votre Assurance et Responsabilité**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur la Centrale de commercialisation et de réservation.

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 (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 aux Prestations vous engagez à respecter les présentes Conditions Générales, les Conditions Spécifiques, 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 à l'exécution des Prestations 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 8 - LIVRAISON**

Sauf disposition contraire dans les Conditions Spécifiques ou dans les Conditions Partenaires ou dans les Conditions générales propres à chaque Prestations prévues ci-après, les billets, les contremarques et/ou tout autre document émis au titre d'une Prestation commandée sur la Centrale de commercialisation et de réservation sont, soit à retirer à l'un des Points de vente physiques, soit adressés, en France métropolitaine ou à l'étranger (envoi non garanti pour toute commande effectuée à J - 7), par courrier postal à l'adresse de livraison mentionnée lors de votre Commande. Des dispositions complémentaires peuvent également être prévues pour chaque type de Prestation dans les Conditions Générales propres



à chaque Prestations ci-après ou dans les Conditions Spécifiques ou dans les Conditions Partenaires.

En cas d'expédition par voie postale :

- les délais de livraison indiqués lors de la Commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger ;
- la réception n'est pas garantie pour toute Commande effectuée moins de 7 jours avant la date d'arrivée prévue ;
- il est possible de souscrire un suivi de courrier moyennant un prix supplémentaire précisé sur le Site Internet ou au moment de la Commande effectuée par téléphone.

Si la livraison était rendue impossible par une erreur du Client dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ni le(s) Prestataire(s) concerné(s) ni Le Voyage à Nantes ne sauraient être tenus pour responsables.

## **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 Commandes passées 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 - ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION**

Vous êtes informé que, en application de l'article L. 221-2 du code de la consommation, les contrats portant sur un forfait touristique au sens de l'article L. 211-2 du code du tourisme, les contrats portant sur les contrats d'utilisation de biens à temps partagé, les contrats de produits de vacances à long terme et les contrats de revente et d'échange mentionnés aux articles [L. 224-69](#) et L. 224-70 du code du tourisme, les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article [L. 221-14](#) du code du tourisme ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les réservations de forfait touristique, d'Hébergement, de services de transport, de location de véhicule, les billets d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée vendues par Le Voyage à Nantes en son nom et au nom de ses Partenaires ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation

En conséquence, les Prestations commandées sur le Site Internet sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes Conditions Générales et/ou dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires applicables.

## **ARTICLE 11 - CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'HEBERGEMENT**

Les Prestations d'Hébergement (Hébergement sec ou Séjour - sans préjudice de la mise en œuvre des conditions applicables aux autres Prestations spécifiques incluses dans le Séjour) sont régies par les présentes Conditions Générales.

### **11.1 - Possession de l'hébergement**

Sauf autres horaires indiqués dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires, les hébergements ne sont accessibles qu'à partir de 17 heures et doivent être libérés avant 11 heures le jour du départ, et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé pour vous rendre à l'hébergement. Tout dépassement pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

### **11.2 - Fourniture de prestations compensatrices**

En cas d'incident ayant pour effet de nuire à Votre sécurité ou à la conformité de la Prestation commandée (erreur de réservation, accident imprévu dans l'Hébergement, etc.), Le Voyage à Nantes doit, sans aucun frais supplémentaire pour Vous proposer au Client une solution alternative.

Vous disposez toutefois de la possibilité de refuser une telle modification, dans les conditions prévues par le code du tourisme. Le contrat sera alors résolu et le prix réglé sera remboursé dans un délai de sept jours maximum.

### 11.3 - Prix et Taxes

Les conditions financières applicables aux Prestations d'Hébergement sont régies par les articles 15 et 16.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires, ne sont pas compris dans les prix l'ensemble des dépenses à caractère personnel ou accessoires à la Prestation, telles que les assurances facultatives souscrites auprès d'un tiers et en dehors du contrat signé avec Le Voyage à Nantes, les frais de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room service, les pourboires, de même que les excursions et l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément précisée sur votre billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de votre Commande.

### 11.4 - Annulations et Modifications

Toutes les conditions de modification et d'annulation sont décrites dans les Conditions Spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires et mentionnées sur le billet, la contremarque ou le récapitulatif de Votre Commande.

Sauf Conditions dérogatoires précisées dans les Conditions spécifiques et/ou dans les Conditions Partenaires ou lors de la Commande, en cas de modification ou d'annulation émanant du Client, des frais de dossier seront retenus. Les frais de dossier facturés au titre du présent paragraphe sont indépendants et distincts des frais similaires dont le paiement pourrait être requis par un Partenaire lesquels sont définis, le cas échéant, dans les Conditions Partenaires.

A défaut de dispositions particulières plus favorables mentionnées préalablement à la Commande, toute modification (changement de date de départ ou de retour, horaires, destination, logement) ou toute annulation émanant du Client, entraîne, à l'exception des cas de force majeure et sauf accord plus favorable du Partenaire concerné ou du Voyage à Nantes, la perception par ce dernier d'une indemnité d'un montant correspondant à 100 % du prix de la Prestation, sans préjudice de l'application de frais de dossier spécifiquement à une annulation ou une modification, dans les conditions définies ci-dessus.

**Dans le cas d'un Hébergement sec ou d'un Hébergement de séjour, si le Client ne s'est pas présenté à l'heure indiquée sur le billet ou la contremarque et/ou le récapitulatif de la Commande et n'a pas annulé sa réservation a minima 48 heures avant 12h00 le jour de l'arrivée prévue, le montant de l'Hébergement sera maintenu en débit.**

En tout état de cause, la modification ou l'annulation d'une Commande effectuée par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation pour un Hébergement sec ou un séjour, doit obligatoirement être renseignée auprès de la Centrale de commercialisation et de réservation selon les modalités prévues à l'article 6.

### 11.5 - Etat des lieux

Un état des lieux est établi le jour de l'arrivée du Client dans l'hébergement entre le Client et Le Voyage à Nantes. Un état des lieux de sortie sera réalisé par Le Voyage à Nantes ou son représentant.

Pour certains des Hébergements proposés par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation, un dépôt de garantie pourra être demandé conformément aux informations mentionnées dans le descriptif de l'offre.

Le Client est responsable de l'ensemble des désordres et dégradations causés de son fait, ou de ses négligences, aux biens mis à sa disposition et aux tiers.

Il doit être titulaire préalablement à son entrée dans les lieux d'une assurance de type villégiature/responsabilité civile couvrant les responsabilités encourues à raison de son séjour et de l'exécution des présentes Conditions Générales.

## ARTICLE 12 - CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS SPECTACLES & LOISIRS

Les Prestations « Spectacles » sont proposées par Le Voyage à Nantes en son nom et au nom de ses Partenaires. Elles sont régies par les présentes Conditions Générales, par les Conditions Spécifiques, et/ou par les Conditions Partenaires, qui doivent être acceptées avant la Commande. En conséquence de ce qui précède, et lorsque la Prestation est organisée par un Partenaire du Voyage à Nantes, les Conditions Partenaires s'appliquent précisément à ces Prestations.

Les Prestations « Spectacles » sont notamment les Prestations suivantes : les billets de concerts, de spectacles, d'événements sportifs, de festivals, de musées, d'expositions ou autres événements en billetterie sèche.

**Les billets de concerts, cinéma, spectacles, expositions, pass festival ou autres événements en billetterie sèche ne sont ni repris, ni échangés ni remboursés y compris en cas de perte ou de vol, conformément à l'article L. 221-28 12° du code de la consommation, sauf indications contraires des Conditions Spécifiques et/ou des Conditions Partenaires applicables.**

**La revente d'un billet à un prix supérieur à celui figurant au recto est formellement interdite sous peine de sanction prévue au code pénal (loi du 27 juin 1919).**

Il peut advenir que certaines des Prestations proposées et figurant sur le Site Internet soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure.

Les conditions financières applicables aux Prestations spectacles sont régies par les articles 15 et 16.

## **ARTICLE 13 - CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX PRESTATIONS PROPRES AU VOYAGE A NANTES (AUTRES QUE CELLES QUI POURRAIENT ENTRER DANS UNE DES CATEGORIES DE PRESTATION CITEES AUX ARTICLES CI-DESSUS)**

### **13.1 - Pass Nantes**

Sous la forme du « tout inclus », le Pass Nantes, après achat, Vous permet d'accéder librement à des prestations touristiques et de transports en commun, aux parkings relais P+R de la ville de Nantes et de sa région ainsi qu'à la navette aéroport, pour différentes durées. Il permet également des réductions chez un certain nombre de Partenaires. Les Sites et lieux touristiques et visites accessibles sont détaillés dans chacune des offres proposées au public individuel sur les Supports de communication et au sein des Conditions Spécifiques. Les tarifs et conditions applicables y sont notamment précisés.

Le Pass se matérialise par une carte remise individuellement à tout acheteur sur laquelle figurent les mentions suivantes :

- numéro du Pass, composé de 8 chiffres et déterminé aléatoirement ainsi que d'un QR code sur certaines cartes ;
- numéro de série, référence interne au Voyage à Nantes (pour le Pass physique) ;
- coordonnées du Voyage à Nantes ;
- durée du Pass ;
- date et horaire de validité du Pass à renseigner (Pass physique et Pass dématérialisé imprimé) ou à activer (Pass dématérialisé mobile) par le détenteur pour l'utilisation des transports en commun, l'accès aux parkings relais P+R et à la navette aéroport ;
- mention selon laquelle le Pass vaut également titre de transport.

Trois supports de carte sont possibles :

- Pass physique ;
- Pass dématérialisé sur mobile ;
- Pass dématérialisé imprimé.

**Attention : le Pass Nantes est délivré à titre personnel et n'est valable que si la carte est dûment complétée (date de validité). En l'absence de l'indication de la date et de l'horaire au verso du Pass Nantes physique par Vos soins, ou d'activation du bouton « transport » ou « navette aéroport » sur l'application pour le Pass Nantes dématérialisé par Vos soins, Vous êtes expressément informé que Vous encourez une verbalisation par le personnel de la société de transport concernée, sans aucun recours possible contre Le Voyage à Nantes.**

**Le Pass Nantes n'est ni échangeable, ni remboursable en cas de vol, de perte ou d'utilisation partielle, de détérioration de la carte ou encore du fait de la fermeture ou de l'indisponibilité exceptionnelle du site d'un Partenaire.**

**L'accès aux Sites et lieux touristiques et visites guidées compris dans l'offre touristique du Pass Nantes se fait sous réserve de disponibilités. En ce qui concerne les visites guidées contenues dans le Pass Nantes, le lieu de rendez-vous est communiqué sur votre billet, votre contre-marque ou le récapitulatif de Votre Commande.**

Au moment de la Commande il Vous appartient de sélectionner la livraison ou le retrait du Pass Nantes à savoir :

- envoi du Pass au format dématérialisé (PDF), à l'adresse électronique telle que saisie sur le Site Internet par Vos soins ;
- expédition du Pass Nantes par voie postale à l'adresse de votre domicile telle que saisie sur le Site Internet par Vos soins ;
- retrait du Pass Nantes au comptoir d'Accueil de l'aéroport de Nantes Atlantique ;
- retrait du Pass Nantes dans l'un des Points de vente physiques.

Si aucune de ces propositions n'a été choisie au moment de la Commande, le Pass Nantes sera, par défaut, à retirer dans les Points de vente physiques référencés par Le Voyage à Nantes, à savoir notamment l'Accueil des visiteurs du Voyage à

Nantes sis 9 Rue des Etats (face au Château des ducs de Bretagne) ainsi que tout autre Point de vente délocalisé. Les horaires d'ouverture sont indiqués sur votre billet, votre contremarque ou le récapitulatif de votre Commande. Vous devrez impérativement présenter votre contremarque ainsi qu'une pièce d'identité pour obtenir votre Pass. Le Pass Nantes « Tarif réduit » sera remis sur présentation d'un justificatif. Les conditions de livraison sont celles définies à l'article 8.

Les expéditions par voie postale se font par courrier simple.

Dans le cas où Vous ne receviez pas votre courrier dans un délai de sept (7) jours à compter de l'envoi, il convient de contacter immédiatement Le Voyage à Nantes.

### **L'annulation d'un achat de Pass Nantes est possible si le Pass Nantes n'a pas du tout été utilisé.**

L'annulation doit obligatoirement être faite auprès de la Centrale de commercialisation et de réservation aux coordonnées indiquées à l'article 6.

Si vous avez déjà reçu votre Pass Nantes, vous pouvez le retourner au Voyage à Nantes et l'annulation de ce dernier se fera à sa réception par Le Voyage à Nantes, à l'adresse suivante :

**Le Voyage à Nantes**, Service Accueil, 1 - 3 rue de Crucy - BP 692211 - 44022 Nantes cedex 1.

Le remboursement se fera par virement bancaire.

## **13.2 - Conditions d'accès aux Sites et des visites**

### 13.2.1 - Conditions communes à tous les Sites et visites

Tout ou partie des Sites bénéficie d'un Règlement d'accueil du public qui doit, le cas échéant, être respecté dans son intégralité par le Client. Il sera remis au Client sur simple demande. Le Client s'engage à faire connaître aux participants aux Prestations le Règlement d'accueil du public et se porte fort du respect desdits participant de ses dispositions.

Le Client, responsable des participants, est tenu de respecter et de faire respecter par l'ensemble des participants les règles essentielles de préservation des Sites et lieux visités et des œuvres (cf. article 7.3.4) ainsi que les autres visiteurs par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par le Client et les participants qui sont sous sa seule responsabilité. En cas de débordements ou de comportements inacceptables de la part du Client et/ou d'un ou plusieurs participants, Le Voyage à Nantes pourra, de plein droit, demander au Client et à l'ensemble des participants de quitter les lieux avant la fin programmée de la Prestation.

Certains Sites ou lieux n'acceptent pas les animaux. Notamment, seuls les chiens d'assistance sont admis au sein des Sites du Château des ducs de Bretagne et des Machines. Le cas échéant, 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 tout début d'exécution de la Prestation.

Les horaires d'accès aux Sites et/ou 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.

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 le Site des Machines de l'île.

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 des Sites, sauf autorisation expresse du Voyage à Nantes.

### 13.2.2 - Conditions relatives au Site des Machines de l'île

Un dispositif de caddies est à la disposition des groupes 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 pertes, 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 » le Client bénéficie d'une visite du Carrousel en mouvement par un médiateur. Le Client pourra éventuellement être invité à faire un tour de manège au niveau 3 en fonction du nombre de personnes

- présentes à la médiation ;
- en mode « forain » le Client a accès aux coursives ainsi qu'à un tour de manège.

### 13.2.3 - Conditions relatives au Site du 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.

### 13.2.4 - Conditions relatives aux visites guidées

**Le Voyage à Nantes attire votre attention sur le fait que, le nombre de places étant limité sur chacune des visites, les billets édités ne sont ni repris, ni échangés, ni remboursés.**

Les visites dépendent des jours et horaires d'ouverture des différents Sites, monuments, musées et établissements.

Sauf Conditions Spécifiques convenues avec Le Voyage à Nantes et/ou Conditions Partenaires, le lieu de rendez-vous Vous est communiqué sur Votre billet, Votre contremarque ou sur le récapitulatif de Votre Commande. Il est ici précisé que le billet, la contremarque ou le récapitulatif de votre Commande Vous sera demandé(e) pour accéder à la Prestation commandée.

Les conditions financières applicables aux Prestations visites guidées sont régies par les articles 15 et 16.

### 13.2.5 - Conditions 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 au sein de la ville de Nantes et/ou dans le cadre du parcours « Le Voyage dans le Vignoble » 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, 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 14 – PRIX**

### **14.1 - Dispositions générales**

**Les descriptifs des Prestations présentées sur le Site Internet précisent, pour chaque Prestation, les éléments inclus dans le prix.**

Les prix sont indiqués en Euros.

Les prix des Prestations indiqués sur la Centrale de commercialisation et de réservation sont généralement entendus nets, toutes taxes comprises, hors frais de réservation, de livraison ou de location éventuels.

Si votre dossier comprend des frais de réservation, de livraison ou de location, ils seront ajoutés à son montant total.

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 accessoires à la Prestation, telles que les frais de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room service, les pourboires, de même que l'utilisation des installations sportives, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Le Voyage à Nantes ne peut être tenu pour responsable, et plus généralement toute prestation non expressément précisée sur Votre billet, Votre contremarque et/ou le récapitulatif de Votre Commande.

Lorsque votre Commande comprend une Prestation d'Hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

#### **14.2 - Prix des Prestations d'Hébergement**

Les prix indiqués sur la Centrale de commercialisation et de réservation pour les Prestations d'Hébergement s'entendent nets, toutes taxes comprises, taxe de séjour incluse.

Le détail des Prestations est précisé sur votre billet, Votre contremarque ou le récapitulatif de Votre Commande accessible depuis votre compte client.

Les offres promotionnelles sont non cumulables.

#### **14.3 - Modifications du Prix**

Les prix des Prestations ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date de l'établissement du contrat.

Le Voyage à Nantes et ses Partenaires se réservent le droit de modifier les prix à tout moment jusqu'à la passation de votre Commande sous réserve de vous informer du prix total de la Prestation au plus tard avant que vous n'effectuiez votre Commande.

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.

#### **14.4 - Gratuités**

A l'occasion de certains événements et/ou à la demande d'un Partenaire, la Centrale de commercialisation et de réservation est en mesure de proposer la Commande de Prestations gratuites (exemple : Journées du patrimoine, etc.).

Il est précisé ici qu'à l'exception des obligations de paiement et des modalités de règlement, l'ensemble des présentes Conditions générales et les éventuelles Conditions Spécifiques et/ou Conditions Partenaires sont applicables aux Prestations commandées gratuitement auprès de la Centrale de commercialisation et de réservation.

### **ARTICLE 15 - MODALITES DE REGLEMENT**

#### **15.1 - Généralités**

Les paiements s'effectuent :

- pour les Commandes effectuées sur le Site Internet, par carte bancaire, au moment de la passation de la

- Commande ;
- pour les Commandes effectuées dans les Points de vente physiques et par la centrale téléphonique, par carte bancaire, par chèques de banque, par Chèques Vacances « ANCV » ou par virement.

Le dossier est définitivement confirmé à réception de l'intégralité du paiement et sera annulé en cas d'absence de réception de tout ou partie du règlement manquant.

En particulier, dans le cas d'une Commande par téléphone non réglée directement par carte bancaire, l'absence de réception par Le Voyage à Nantes de tout ou partie du règlement manquant dans le délai indiqué dans le courrier de confirmation de la Commande adressé au Client entraînera l'annulation du dossier.

## 15.2 - Sécurité de la transaction

Dans le but de sécuriser les transactions effectuées sur le Site Internet et lutter contre la fraude à la carte bancaire, les informations transmises en rapport avec votre Commande sont analysées automatiquement par la société Ingenico afin de déterminer un niveau de fiabilité maximal.

C'est pourquoi nous sommes susceptibles de vous demander, par courrier électronique, de justifier votre identité et votre domicile, ceci dans le but de Vous protéger de transactions frauduleuses. Par l'intermédiaire de ces justificatifs, nous vous garantissons une meilleure sécurité, en nous assurant que vous êtes bien le propriétaire de la carte bancaire utilisée.

Dans le cas des Commandes par chèque, un justificatif correspondant au porteur du chèque pourra également vous être demandé, toujours afin de garantir une sécurité de transaction maximale.

## 15.3 - Paiement par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard, Mastercard/ American Express acceptées en France)

Sans préjudice pour le Client d'annuler la Commande dans les conditions prévues aux présentes, l'ordre de paiement effectué par carte bancaire ne pourra être annulé. Le compte attaché à la carte bancaire utilisée par le Client, sera débité au moment de la finalisation de la procédure de paiement.

Le Client garantit au Voyage de Nantes qu'il est titulaire de la carte bancaire utilisée aux fins de paiement de la commande et qu'il dispose de fonds suffisants pour couvrir intégralement le règlement de sa Commande.

La Société Ingenico est le destinataire pour le compte du Voyage à Nantes des données en rapport avec la commande. La non-transmission des données en rapport avec la Commande empêche la réalisation et l'analyse de la transaction.

Par ailleurs, Le Voyage à Nantes utilise les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments de la société Ingenico. Lors de la transaction de règlement par carte bancaire, le Client sera directement et automatiquement connecté au serveur de la société Ingenico. Les données bancaires du Client, protégées par cryptage SSL (Secure Socket Layer), ne transiteront pas, et ne seront donc pas conservées par les systèmes informatiques du Voyage à Nantes.

Lors du traitement de l'opération de paiement par les systèmes de paiement sécurisés Ingenico ePayments, l'établissement bancaire du Client vérifie l'identité du porteur de la carte bancaire avant de valider la transaction. Ce service est proposé au Client par son établissement de crédit. Le procédé d'authentification à suivre est propre à chaque banque (date de naissance, code reçu par sms, par courrier électronique, etc.), aussi le Client est invité à vérifier au préalable, le fonctionnement de sa carte bancaire avec ce système en prenant conseil auprès de son établissement bancaire. En cas d'impossibilité de valider le procédé d'authentification ou trois échecs d'authentification, le système redirigera le Client vers un autre moyen de règlement.

En cas d'une impossibilité de débiter les sommes dues en règlement de la commande, pour quelque raison que ce soit, le processus d'achat sur le Site Internet sera annulé.

La survenance d'un impayé, au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription au sein d'un fichier incident de paiement, mis en œuvre par Ingenico, des coordonnées en rapport avec la commande associée à cet impayé. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique.

## 15.4 - Paiement par chèque

Ce moyen de paiement est **inaccessible aux Commandes effectuées sur le Site Internet**. Il concerne par conséquent uniquement les Commandes effectuées par téléphone ou dans les Points de vente physiques.

Le chèque doit être établi, à l'ordre de Voyage à Nantes, en règlement du montant toutes taxes comprises de la commande au dos duquel est noté le numéro d'un justificatif d'identité du Client.

## **15.5 - Conditions de remboursement**

Sauf indication contraire communiquée par le Voyage à Nantes, lorsqu'un remboursement est dû par le Voyage à Nantes celui-ci est effectué par carte bancaire, chèque ou virement, en fonction du moyen de paiement ayant été utilisé lors de la Commande.

## **ARTICLE 16 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS**

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

Toute réclamation postérieure à l'exécution doit être adressée à Voyage de Nantes dans les meilleurs délais et au plus tard dans le mois suivant la fin d'exécution de la Prestation, aux coordonnées indiquées à l'article 6.

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 de la commande.

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 17 - PROPRIETE INTELLECTUELLE**

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

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

Les éléments accessibles sur le Site 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 du Site 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 du Site 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 du Site 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 du Site Internet à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site 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 18 - CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES**

Le Voyage à Nantes et/ou les Partenaires se réservent le droit d'annuler toute Commande 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.

Il est expressément précisé ici que le résultat d'un test positif au Covid-19 ne permet pas de caractériser une circonstance exceptionnelle et inévitable.

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 19 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (CNIL)**

Dans le cadre de la vente des Prestations, Le Voyage à Nantes est amené à recueillir des données personnelles Vous concernant (notamment nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, courrier électronique, etc.).

Pour connaître la façon dont Le Voyage à Nantes, ses sous-traitants et ses partenaires traitent Vos données à caractère personnel, les droits dont Vous disposez ainsi que des modalités de leur exercice, veuillez consulter la [Politique de Données personnelles du Voyage à Nantes](#).

#### **ARTICLE 20 - DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE**

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

#### **ARTICLE 21 - 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 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 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 22 – CESSION DU CONTRAT**

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.**

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 23 - 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.

**FORMULAIRE D'INFORMATION**  
**Centrale de commercialisation et de réservation de la SPL Le Voyage à Nantes**

Si vous achetez un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme (à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7), OU si vous achetez une combinaison de services de voyage correspondant à un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme, Vous bénéficiez de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux services de voyages susmentionnés ou aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. La SPL Le Voyage à Nantes sera entièrement responsable de la bonne exécution dudit service de voyage ou du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la SPL Le Voyage à Nantes dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, dans le cadre d'un forfait, si le transport est compris, d'assurer votre rapatriement, au cas où elle deviendrait insolvable.

Si, vous achetez un service de voyage autre que ceux susmentionnés, ou si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de la SPL Le Voyage à Nantes, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux services de voyage ou aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, la SPL Le Voyage à Nantes dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

**Informations précontractuelles pour les voyageurs étant sur le point de conclure un contrat de voyage à forfait ou d'acheter un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 (à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du code du tourisme) :**

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage ou le forfait avant de conclure le contrat de voyage (à forfait le cas échéant).

Le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage ou leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ou du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage ou du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage ou du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du service de voyage ou du forfait, le professionnel responsable du voyage ou du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage ou du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage ou du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent

résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage ou du forfait et que le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

Le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire du service de voyage ou l'organisateur du voyage à forfait ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Par ailleurs, dans le cadre d'un voyage à forfait, si l'organisateur du voyage à forfait ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

**Informations précontractuelles pour les voyageurs étant susceptibles de conclure un contrat de prestations de voyage liées :**

La SPL Le Voyage à Nantes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST).

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que la SPL Le Voyage à Nantes qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de la SPL Le Voyage à Nantes.

**Informations précontractuelles communes à tout voyageur susmentionné :**

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (Monsieur Emmanuel Toromanof, secrétaire général de l'APST - 15 avenue Carnot 75017 Paris - tel : + 33 (0)1 44 09 25 35 - info@apst.travel) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la SPL Le Voyage à Nantes.

Les articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du code du tourisme, issus de la Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national, sont consultables sur le site internet [www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr).