

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE RÉSERVATION

### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

**1°** La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;  
**2°** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;  
**3°** Les prestations de restauration proposées ;  
**4°** La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;  
**5°** Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;  
**6°** Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;  
**7°** La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;  
**8°** Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;  
**9°** Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;  
**10°** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;  
**11°** Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;  
**12°** L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;  
**13°** Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R211-5**  
L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R211-6**  
Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

**1°** Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;  
**2°** La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

**3°** Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;  
**4°** Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;  
**5°** Les prestations de restauration proposées ;  
**6°** L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;  
**7°** Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;  
**8°** Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;  
**9°** L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;  
**10°** Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;  
**11°** Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;  
**12°** Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;  
**13°** La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;  
**14°** Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;  
**15°** Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;  
**16°** Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;  
**17°** Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;  
**18°** La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;  
**19°** L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;  
b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;  
**20°** La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;  
**21°** L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

**Article R211-7**  
L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Article R211-8**  
Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R211-9**  
Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur

se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :  
- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;  
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

### Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

### Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;  
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

### Article R211-12

Les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L. 211-1.

### Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R. 211-6 après que la prestation a été fournie.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE RÉSERVATION

### Article 1 – Information et conclusion du contrat de voyage

La présente brochure constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-dessus et elle engage Vienne Condrieu Tourisme. Toutefois des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article R211-5 des conditions générales ci-dessus, si des modifications interviennent, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par Vienne Condrieu Tourisme, avant la conclusion du contrat. La signature du contrat de réservation implique l'acceptation par le client des conditions générales et particulières de vente ainsi que des informations et réserves indiquées dans les brochures groupes et leurs extraits.

### Article 2 – Prix

Les prix publiés dans les brochures ou les prix négociés entre le client et Vienne Condrieu Tourisme, et stipulés dans le contrat de réservation indiquent précisément pour chaque forfait touristique les prestations comprises dans les prix proposés. Ils ne comprennent pas tous les services antérieurs ou postérieurs au départ du circuit ainsi que toute dépense à caractère personnel effectuée au cours du voyage. Aucune contestation sur le prix du circuit ne pourra être prise en considération à la fin du circuit. Il appartient au client d'apprécier avant son départ si le prix du circuit lui convient en acceptant qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Le tarif des forfaits indique un prix par personne pour un groupe constitué sur la base du nombre de personnes mentionnées.

### Article 3 – Réservation

La réservation devient ferme lorsque Vienne Condrieu Tourisme reçoit le contrat signé par le client (avant la date figurant sur le contrat) et un acompte de

30% du montant total du dossier. La réservation est établie pour un nombre précis de personnes. Le nombre de participants pour les séjours devra être connu 1 mois à l'avance et 72 heures avant pour les journées. Si le jour du départ le nombre de personnes est supérieur au nombre réservé, Vienne Condrieu Tourisme peut refuser les clients supplémentaires si la capacité d'accueil prévue est insuffisante. De même si le jour du voyage, le nombre ne correspond pas à celui annoncé, aucun remboursement ne pourra être demandé.

### Article 4 – Règlement du solde

Sauf cas spécifié lors de la signature du contrat, le client devra verser à Vienne Condrieu Tourisme, sur présentation de facture, le solde de la prestation convenue et restant due, un mois avant le début des prestations (excursions, séjours,...), ainsi que la liste précise des personnes partageant les chambres. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué.

### Article 5 – Bons d'échange

Dès réception du solde, Vienne Condrieu Tourisme adressera au client les bons d'échange à remettre à chaque prestataire lors du voyage.

### Article 6 – Arrivée

Le groupe doit se présenter au jour et heure précisés sur le ou les bon(s) d'échange. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le(s) prestataire(s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

### Article 7 – Annulation

Toute annulation doit être notifiée par lettre recommandée à Vienne Condrieu Tourisme. L'annulation émanant du client entraîne, outre les frais de dossier, les retenues suivantes :

- annulation de plus de 30 jours avant le début du séjour : 10 % du prix du séjour
- annulation entre le 30<sup>ème</sup> et le 21<sup>ème</sup> jour inclus : 25 % du prix du séjour
- annulation entre le 20<sup>ème</sup> et le 8<sup>ème</sup> jour inclus : 50 % du prix du séjour
- annulation entre le 7<sup>ème</sup> et le 3<sup>ème</sup> jour inclus : 75 % du prix du séjour
- annulation à moins de 2 jours : 100 % du prix du séjour

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

Vienne Condrieu Tourisme attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes.

### Article 8 – Interruption de la prestation

En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

### Article 9 – Responsabilité

Vienne Condrieu Tourisme ne peut être tenu pour responsable en cas de force majeure ou de cas fortuit ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation du voyage et qui empêcherait Vienne Condrieu Tourisme d'exécuter pleinement ou partiellement ses obligations. Vienne Condrieu Tourisme a souscrit une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle auprès de AXA, 38200 VIENNE. Le client quant à lui est responsable de tous les dommages de son fait. Il est donc invité à souscrire une assurance de responsabilité civile.

### Article 10 – Réclamation

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée à Vienne Condrieu Tourisme dans les cinq jours qui suivent la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée des pièces justificatives. Cette réclamation pourra être signalée par écrit, éventuellement à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concerné.

### Vienne Condrieu Tourisme

Forme juridique : Etablissement à Caractère Industriel et Commercial  
N° Siret : 519 997 829 00014  
RCS : 519 997 829 VIENNE  
Code APE : 7990Z  
TVA Intracommunautaire : FR20 519 997 829  
Immatriculation ATOUT France N°M038160002  
Garanties Financières : GROUPE AXA ASSURANCE-CREDIT  
Assurance professionnelle : AXA N°512496404

### Pavillon du tourisme

Cours Brillier CS 700

38217 VIENNE Cedex

Tél : Service Groupes : 04 74 53 70 12

Fax : 04 74 53 70 11

Standard : 04 74 53 70 10

Conformément à la loi informatique et libertés les informations nominatives du dossier de réservation sont obligatoires, un droit d'accès et de rectification peut être exercé auprès de Vienne Condrieu Tourisme et sauf opposition express, ces informations pourront faire l'objet d'une cession commerciale.