

**Amicale du Personnel Hospitalier
Centre Hospitalier de Montluçon**

Le 12 juillet 2023,

Séjour en Camargue

Date : du 3 au 6 juin 2024

Durée : 4 jours / 3 nuits

Participants : 30 à 50 pax



Programme

1^{er} jour – lundi 3 juin 2024

Le matin très tôt (estimation 6h) – prise en charge du groupe en 1 point de ramassage à Montluçon. Autocar GT.

Déjeuner au restaurant – Menu 3 plats – vin et café

L'après-midi

Visite découverte de la Cité d'Aigues-Mortes

Découvrez la cité fortifiée voulue par Louis IX pour créer un port royal français ouvert sur la Méditerranée. Au XIII^{ème} siècle avec le départ en croisade, au XVII^{ème} et au XVIII^{ème} siècle lorsque la Tour de Constance était le lieu d'enfermement des camisards et de ces femmes protestantes rendues célèbres par leur courage et leur détermination telle que Marie Durand.



Installation dans votre hébergement, Hôtel 3* / Restaurant à Aigues-Mortes**

Entouré par 8 hectares de jardins, l'hôtel est doté d'une piscine extérieure, un bar, une belle et grande terrasse. Parsemées au milieu du parc et décorées dans un style méditerranéen, les chambres comprennent la climatisation, une télévision et une salle de bains privative. La plupart offrent une vue sur le jardin.

Dîner au restaurant de l'hôtel – Menu 3 plats – ¼ de vin

Nuit à l'hôtel.



2^{ème} jour – mardi 4 juin 2024

Petit déjeuner continental à l'hôtel

Le matin

Visite dans une manade typique de la Camargue

Accueil dans la cour du mas par le Manadier et ses gardians.
Présentation de la Manade par les cavaliers à cheval et visite du domaine en remorque tractée. Explications sur les coutumes, les traditions, la monte camarguaise, l'élevage des taureaux de Camargue.



Déjeuner typique de la Camargue à la Manade

Menu avec apéritif, entrée, plat, fromage, dessert, vin et café

L'après-midi

Balade maritime et fluviale au départ des Saintes Maries de la Mer

Le Capitaine vous accueille à bord de son bateau et vous fera découvrir la Camargue. Au fil de l'histoire vous comprendrez la légende des Quatre Maries. Au fil de l'eau, oiseaux de marais, "enganes" Salicornes, filets de pêcheurs, quadrillent le paysage ... Prenez vos photos du bateau.



Temps libre aux Saintes Maries de la Mer

Les Saintes Maries sont célèbres par la tradition qu'elles ont su conserver, terre d'accueil des gitans, haut-lieu de pèlerinage, tout ce folklore riche en couleur, musique et spiritualité attire beaucoup de visiteurs tout au long de l'année.

Dîner et nuit dans le même établissement

3^{ème} jour – mercredi 5 juin 2024

Petit déjeuner continental à l'hôtel

Le matin

Visite guidée de Arles, son théâtre antique et ses arènes

On évoque souvent Arles pour la richesse de son patrimoine antique (monuments romains) et roman, ses monuments inscrits au patrimoine mondial de l'Unesco en 1981 dont l'Amphithéâtre romain (les arènes), le Théâtre antique, ... qui sont le départ du chemin d'Arles, l'une des trois voies menant à St Jacques de Compostelle.



Déjeuner au restaurant – Menu 3 plats – vin et café

L'après-midi

Visite en petit train touristique du Salin à Aigues-Mortes

Unique en Europe, entre Sel et Mer, au cœur d'une nature sauvage et préservée. Embarquez à bord d'un petit train, qui va vous emmener en voyage à travers les tables salantes avec une halte au Musée du Sel. (Durée 1h15)



Temps libre à Aigues-Mortes (ou le Grau du Roi).

Dîner et nuitée dans le même établissement.

4^{ème} jour – jeudi 6 juin 2024

Petit déjeuner continental à l'hôtel

Le matin

Visite viticole en petit train touristique à Aigues-Mortes

Situé entre mer et étangs, le Domaine Royal de Jarras est le plus grand domaine viticole d'Europe. Entre vignoble et espaces naturels, parcours en petit train commenté du domaine, classé en espace naturel Natura 2000. Dégustation de la cuvée Domaine royal de Jarras Gris de Gris. (Durée env.1h)



Déjeuner au restaurant – Menu 3 plats – vin et café

Retour à Montluçon (estimation d'arrivée à 21h).

Fin de nos prestations.

Les tarifs – Prix par personne

	25 à 29 pax	30 à 34 pax	35 à 39 pax	40 pax et +
En chambre double	699 €	659 €	629 €	615 €
Supplément En chambre single	87 €			
Option guide accompagnateur J3	13 €	11 €	10 €	10 €

Les prix proposés sont mentionnés « par personne » et valable pour un minimum de 25 participants payants, selon les disponibilités au moment de la réservation.

Le prix comprend :

- 3 nuits à l'hôtel
- 3 petits déjeuners
- 4 déjeuners, boissons comprises
- 3 dîners, boissons comprises
- Les visites, activités et entrées de sites mentionnées au programme
- Le transport en autocar de tourisme au départ et retour de Montluçon
- La taxe de séjour
- Les frais de dossier

Le prix ne comprend pas :

- Les dépenses à caractères personnels
- Toutes prestations non mentionnées au programme

Pour réserver : Contacter notre agence.

Acompte de 30 % du total à verser à la réservation.

Le solde est à régler 30 jours avant le départ.

Annulation totale ou partielle - Les pénalités sont les suivantes :

- Annulation plus de 60 jours avant le début du séjour, 30% du montant total du séjour
 - Annulation de 60 à 31 jours avant le début du séjour, 50% du montant total du séjour
 - Annulation à 30 jours et moins avant le début du séjour, 100% du montant total du séjour
- 10% de l'effectif total initialement réservé est annulable sans frais jusqu'à 31 jours avant le début du séjour.

Assistance Loisirs-voyages et Assurances annulation – Facultatif

Vous pouvez souscrire des assurances facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur et/ou une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

Pour cela, vous pouvez vous rapprocher directement d'Europ Assistance (<https://www.europ-assistance.fr>) ou de toute autre assureur de votre choix.

Photos d'illustration non contractuelles.

Conditions Générales de Vente Prestations touristiques et événementielles

ARTICLE 1 – Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

L'agence **Destination Provence** est une S.A.R.L. Elle est spécialisée dans le secteur des activités touristiques et événementielles. Elle est immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Romans sur Isère sous le numéro SIRET 50286509000026, ayant son siège social au n°17 rue Balzac 26000 Valence - France. Téléphone : +33 (0)6 82 06 56 52 ou +33(0)6 87 86 21 74
Adresse mail : info@destination-provence.fr
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM026100010
Garant financier : Atradius – 159 rue Anatole France – 92596 Levallois-Perret
Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox – 38 Avenue de l'Opéra – 75002 Paris
Ci-après dénommé « **LE VENDEUR** »

Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par LE VENDEUR de prestations touristiques et événementielles fournies directement par LE VENDEUR ou par des prestataires partenaires, à destination d'entreprises, d'associations, d'agences ou de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (ci-après dénommé « **LE CLIENT** »).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, ou personne morale qui contracte avec LE VENDEUR dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Prestation : service de voyage ou forfait touristique au sens de l'article L. 211-1 du code du tourisme, et prestations événementielles.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance jusqu'à la conclusion du contrat, à l'exclusion du site Internet de LE VENDEUR.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

Groupes : Ensemble préconstitué souhaitant réserver une ou des prestations identiques pour l'ensemble des participants, auquel sont appliquées des conditions dérogatoires.

ARTICLE 2 – Contenu et champ d'application

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des prestations de services de LE VENDEUR. Elles s'appliquent pour les ventes sur Internet ou au moyen d'autres circuits de distribution et de commercialisation. Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par le vendeur et figurent sur le contrat de réservation.

LE CLIENT déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

ARTICLE 3 - Pandémie COVID19

En cas d'impossibilité pour LE VENDEUR de fournir la prestation sur le lieu retenu ou d'interdiction liée au rassemblement d'un nombre de participants inférieur ou égal au nombre de participants de la prestation, LE CLIENT pourra la décaler sur une période de 12 mois sans frais en dérogation des présentes Conditions Générales de Ventes.

En fonction de la nouvelle date retenue (Passage de basse ou moyenne saison vers haute saison par exemple), une majoration pourra cependant être appliquée. Elle sera alors dûment justifiée par LE VENDEUR.

LE VENDEUR se réserve le droit de reporter de manière unilatérale la prestation si elle estime que son maintien à la date et sur le lieu retenu pourrait constituer un risque.

LE VENDEUR fera ses meilleurs efforts pour vérifier le respect des normes sanitaires de chacun des prestataires parties prenantes de la prestation. Il appartient au CLIENT d'informer immédiatement LE VENDEUR en cas d'un manquement constaté par mail à l'adresse info@destination-provence.fr avec le titre « URGENT COVID »

ARTICLE 4 – Informations précontractuelles

LE CLIENT reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

LE CLIENT reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 « fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours ».

Les informations présentes sur le site internet n'ont pas de caractère contractuel ; les prix peuvent être amenés à subir de légères fluctuations sur l'année.

Les photos présentes sur le site ou le devis n'ont pas de caractère contractuel et sont utilisées à titre d'illustrations.

ARTICLE 5 - Prix

Article 5.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, hors taxes (HT) ou toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait. Si le montant est annoncé hors taxes (HT), LE CLIENT a pleinement conscience que la ou les factures établies feront apparaître les taxes en vigueur, conformément à la loi. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants. Il ne comprend pas l'acheminement, le transport sur place sauf mention contraire, et les dépenses à caractère personnel. Dans certains cas, des frais supplémentaires peuvent être payés directement sur place auprès des prestataires, notamment les taxes locales telles que la taxe de séjour dans le cas d'un hébergement. Les descriptifs des voyages sur nos catalogues précisent pour chaque type de voyage, séjour et services les prestations incluses dans le prix.

Nos prix doivent être confirmés par LE VENDEUR au moment de l'inscription. A la signature du bulletin d'inscription, le prix est ferme et définitif. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement du coût des transports, liés notamment au coût des carburants. LE VENDEUR s'efforce d'informer immédiatement LE CLIENT.

Lorsque LE CLIENT occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « supplément chambre single », indiqué dans le prix.

Article 5.2. Modalités de paiement

LE CLIENT garantit à LE VENDEUR qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat. LE VENDEUR se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

LE VENDEUR se réserve notamment le droit de refuser d'honorer une réservation émanant d'un CLIENT qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une réservation précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours d'administration.

Les paiements effectués par LE CLIENT ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par LE VENDEUR. Le consommateur dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon son canal de réservation :

- Par chèque bancaire
- Par virement (frais de virement à la charge du client).

Article 5.3 Inscriptions, règlement et délais de paiement

Pour être considérée comme définitive, toute inscription doit être accompagnée du versement d'un acompte mentionné sur le devis et/ou le contrat de vente, portant sur une partie du montant total des excursions, du séjour ou des prestations, obligatoirement accompagnée du contrat fourni au Client signé par LE CLIENT et par LE VENDEUR.

Le règlement du solde interviendra au plus tard 30 jours avant le premier jour de la prestation, sauf mention contraire mentionnée dans le devis et/ou le contrat de vente. D'autres modalités sont possibles et prévues au contrat de vente.

Dans le cas où LE CLIENT ne procéderait pas au paiement du ou des acomptes dans les délais requis, son option sera annulée sans le dédouaner pour autant des frais d'annulation liés au contrat. Dans le cas où LE CLIENT ne procéderait pas au paiement du solde à la date demandée, il sera réputé avoir annulé son séjour à la date prévue pour le paiement du solde.

ARTICLE 6 – Révision du prix

LE VENDEUR s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation, sous réserve de disponibilité à cette date, mais se réserve le droit de modifier ses prix sous conditions fixées au présent article.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'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.
- L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, LE CLIENT a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

ARTICLE 7 – Réservations

7.1 Réservation

Dans le cas où une ou plusieurs prestations sont réservées, le processus de réservation est le suivant :

- Établissement d'un contrat de vente (devis en annexe du contrat), avec acceptation des présentes conditions générales de vente et communication de la facture, puis acceptation du contrat par LE CLIENT ;
- Acceptation par LE VENDEUR matérialisée par un accusé de réception et l'envoi du contrat définitif ;
- Versement de l'acompte par LE CLIENT, manifestant son acceptation des conditions et son engagement.

7.2 Non-paiement de tout ou partie de la prestation

Le non-paiement de l'acompte ou de toute facture transmise par LE VENDEUR ne désengage pas le client de ses responsabilités dans le cadre de la signature des présentes. LE VENDEUR peut décider de ne pas honorer la prestation touristique ou la prestation en cas de non-paiement sans que sa responsabilité puisse être engagée.

ARTICLE 8 – Dispositions spécifiques

Article 8.1. Hébergement

En cas d'hébergement, LE CLIENT s'engage à fournir au VENDEUR, la « rooming list » (liste nominative des participants et de l'attribution des chambres), au plus tard 15 jours calendaires avant la date d'arrivée prévue. En cas de non-respect de cet engagement, LE VENDEUR pourra réaliser la rooming list de manière unilatérale sans que LE CLIENT puisse émettre une quelconque réclamation par la suite.

LE CLIENT s'engage à libérer les chambres comme mentionné par l'hébergeur ou dans la feuille de route lorsque des dispositions particulières ont été négociées. Tout dépassement de ce délai peut entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

LE CLIENT s'engage également à régulariser les services consommés en « extra » par les participants (mini-bar, service au bar, parking et autres services proposés par l'hébergeur) sur place, durant ou au plus tard, avant le départ de l'hébergement.

Article 8.2. Restauration

Sauf mention contraire, LE VENDEUR fait lui-même le choix des menus. Si LE CLIENT souhaite faire ce choix lui-même, il doit en avvertir LE VENDEUR par email lors de la signature du Contrat de vente. Dans ce cas, LE CLIENT doit confirmer son choix de menu au plus tard 15 jours calendaires avant la date de la manifestation. Au-delà LE VENDEUR se réserve le droit d'imposer un choix dans la catégorie retenue par LE CLIENT. Il est ici précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à minoration du prix et que celle-ci ne pourra être emportée par LE CLIENT.

Pour un séjour de groupe, la composition des menus est identique pour l'ensemble du groupe, sauf mention contraire. Seuls les régimes alimentaires spécifiques ou allergies seront pris en compte sans frais supplémentaires s'ils sont confirmés par un certificat médical et s'ils ne concernent pas plus de 10% de l'ensemble des participants. Au-delà une majoration pourra être appliquée par LE VENDEUR à LE CLIENT.

Article 8.3. Séjours, Incentive et team building

LE CLIENT est conscient des risques inhérents à la pratiques d'activités physiques, ludiques ou sportives. LE CLIENT, responsable des participants, s'engage à respecter le code de la route, les règles de bonnes conduites, à ne pas être sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants lors des activités du séjour, de l'incentive ou du team building notamment mais également pendant toute la durée de la prestation. LE VENDEUR se réserve le droit de signaler, d'exclure ou de prendre les mesures nécessaires en cas de manquement avéré. Le participant ne pourra alors prétendre à aucun remboursement et aucune indemnisation, ceci étant considéré comme une annulation fautive de la part du CLIENT.

Article 8.4. Disposition particulières relatives aux locations de bateaux.

LE CLIENT doit disposer que ses collaborateurs ont les connaissances requises et l'expérience nécessaire pour monter et naviguer sur un bateau. LE CLIENT s'engage à notifier à LE VENDEUR de la présence de participants ne sachant pas nager.

Article 8.5. Disposition particulières relatives à la location de véhicules.

Dans le cas de location intégrant la location de véhicules, il est entendu que la société LE VENDEUR ne pourrait être tenue responsable de tout manquement au code de la route, accidents survenant. L'intégralité des frais liés à une dégradation de véhicules sera imputée au CLIENT sans que celui-ci puisse se dédouaner de sa responsabilité.

Article 9 – Recommandations

LE CLIENT s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à LE VENDEUR, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. LE CLIENT ne pourra apporter ni boisson, ni aucune denrée alimentaire sauf stipulation contraire dans le devis et/ou contrat de vente. LE CLIENT s'engage à faire respecter par les participants et leurs invités l'ensemble des consignes et règlements de LE VENDEUR et de ses partenaires (notamment l'interdiction de fumer dans les locaux à usage collectif).

LE CLIENT veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de ses partenaires ni ne portent atteinte à la sécurité des partenaires, hôteliers notamment ainsi que des personnes

qui s'y trouvent. L'interdiction générale de fumer au sein des hôtels et restaurants est applicable, en France, depuis le 2 janvier 2008 dans tous les lieux publics, à savoir tout l'hôtel restaurant, hormis la chambre sous condition. LE CLIENT s'engage donc à rappeler aux participants les dispositions ci-dessus.

ARTICLE 10 - Citation du client

LE CLIENT accepte que son nom soit mentionné sur le site internet de LE VENDEUR ou de ses partenaires ou sur tout autre support que LE VENDEUR jugera utile dans le cadre de la promotion de son activité.

ARTICLE 11 - Captation d'images, films

LE VENDEUR est susceptible de prendre des photos ou de filmer la prestation Affaire ou groupe soit directement, soit par l'intermédiaire de l'un de ses prestataires. LE CLIENT consent expressément à ce que certaines photographies ou vidéos soient utilisées sur les supports de communication de LE VENDEUR (Facebook, Instagram...) ou de ses partenaires. LE CLIENT devra s'assurer, avant l'évènement, que tous les participants susceptibles d'être photographiés ou filmés dans le cadre de l'évènement y aient pleinement consenti.

LE VENDEUR s'engage à livrer au CLIENT une copie des meilleures photos et captations réalisées.

LE VENDEUR se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production ou celle de ses partenaires.

ARTICLE 12 – Absence de droit de rétractation

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

LE VENDEUR se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du code de la consommation, LE CLIENT consommateur ou non professionnel ne disposera d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 13 – Modification du contrat

Article 13.1. Modification à l'initiative de LE VENDEUR

LE VENDEUR a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que LE CLIENT ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que LE CLIENT en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Si LE VENDEUR est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec LE CLIENT, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe LE CLIENT dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- Du délai raisonnable dans lequel LE CLIENT doit communiquer à LE VENDEUR la décision qu'il prend ;
- Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; 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 résilié et que LE CLIENT n'accepte pas d'autre prestation, LE VENDEUR remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

Article 13.2 Modification à l'initiative du client

Toute prestation abrégée ou non consommée du fait du client, ou commencée en retard du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement. Si les demandes de modifications du client portent sur la prolongation du séjour, l'augmentation du nombre de personnes ou l'achat de prestations supplémentaires, seul le prix de ces modifications entraînera une facturation supplémentaire.

Dans tout autre cas, 30 € (trente euros) de frais de dossier supplémentaires par personne seront facturés.

LE VENDEUR s'engage vis-à-vis du client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de LE VENDEUR :

- Toute prestation souscrite par LE CLIENT en dehors de celles facturées par LE VENDEUR ;
- Toute modification des prestations à l'initiative du client. Dans le cas où un groupe ayant réservé une prestation se présenterait en nombre inférieur à celui prévu dans la réservation, aucun remboursement ne sera effectué, hors conditions et selon les délais fixés à l'article 9.1 des présentes conditions générales de vente. Dans le cas où le groupe se présenterait en nombre supérieur à celui prévu dans sa réservation, et hors autorisation expresse de LE VENDEUR entraînant une facturation complémentaire, ces personnes supplémentaires ne pourront participer à la prestation.

ARTICLE 14 – Résiliation du contrat

Article 14.1. Résiliation du contrat par LE CLIENT

LE CLIENT a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Dans ce cas, LE CLIENT sera tenu de verser des frais de résiliation à LE VENDEUR, selon l'échéancier prévu au contrat de vente.

Si LE CLIENT a souscrit l'assurance annulation par l'intermédiaire de LE VENDEUR, cette somme pourra être remboursée si la cause d'annulation entre dans les garanties mentionnées sur le document d'assurance. Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

Article 14.2. Résiliation du contrat par LE VENDEUR

LE VENDEUR a la possibilité de résilier le contrat, en cas d'insuffisance de participants au plus tard 20 jours avant le début du séjour ou des activités événementielles et 2 jours avant pour les excursions d'une journée. Dans ce cas les sommes versées seront intégralement remboursées. Ce remboursement intervient au plus tard dans les 14 jours suivant la résiliation du contrat.

LE CLIENT aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'aurait dû supporter LE VENDEUR si la résiliation du contrat était intervenue du fait du CLIENT, dans le cadre de l'article 10.1 des présentes conditions générales de vente.

Toutefois, LE VENDEUR ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

- 1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour ou pour les activités événementielles est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, LE VENDEUR notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au CLIENT dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant
 - Vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;
 - Sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;
 - Quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;
- 2) LE VENDEUR est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, LE VENDEUR notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Article 14.3. Résiliation du contrat par LE VENDEUR dans le cadre d'un voyage d'individuels regroupés

Dans le cadre d'un voyage d'individuels regroupés programmé par LE VENDEUR, en cas d'annulation de la part du VENDEUR faute d'un nombre suffisant d'inscrits sur les Voyages d'Individuels Regroupés, une solution de remplacement sera proposée, 21 jours au moins avant le départ. En aucun cas ces modifications ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts. Si les solutions proposées ne conviennent pas, les versements du CLIENT seront intégralement restitués, sans autre indemnité. Il est conseillé de consulter avant d'acheter les titres de transports afin de savoir si les départs sont confirmés.

D'autres causes d'annulation liées à une situation locale à risque (politique, sanitaire, catastrophe naturelle) peuvent intervenir à tout moment. Dans ces cas, les personnes inscrites seront intégralement remboursées mais ne pourront prétendre à aucune indemnité.

ARTICLE 15 – Cession du contrat

Article 15.1. Possibilité pour LE CLIENT de céder son contrat

LE CLIENT a la possibilité de 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.

Article 15.2. Préavis pour céder le contrat

LE CLIENT ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer LE VENDEUR de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception ou par tout moyen au plus tard sept jours avant le début du voyage ou de la prestation précisant le nom et l'adresse du cessionnaire et justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article 15.3. Solidarité du cédant et du cessionnaire

LE CLIENT cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

ARTICLE 16 – Garantie légale de conformité

Article 16.1. Principe

LE VENDEUR est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. LE CLIENT non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

Article 16.2. Mise en œuvre de la garantie légale de conformité

LE CLIENT doit communiquer à LE VENDEUR les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que LE VENDEUR puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de

l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. En cas de proposition de LE VENDEUR d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée. La garantie de LE VENDEUR est limitée au remboursement des services effectivement payés par LE CLIENT consommateur ou non professionnel et LE VENDEUR ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Article 16.3. Coordonnées pour contacter le Vendeur

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, LE CLIENT peut contacter rapidement LE VENDEUR aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si LE CLIENT est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 17 – Propriété intellectuelle

Tous les documents techniques, produits, dessins, photographies remis aux acheteurs demeurent la propriété exclusive de LE VENDEUR, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle sur ces documents, et doivent lui être rendus à sa demande.

Les acheteurs CLIENTS s'engagent à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle du fournisseur et s'engagent à ne les divulguer et à ne les commercialiser à aucun tiers.

ARTICLE 18 – Protection des données à caractère personnel

Article 18.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques et événementielles, le Vendeur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, LE VENDEUR collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 18.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, LE CLIENT s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de LE VENDEUR. Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle du VENDEUR dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles LE CLIENT a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de LE VENDEUR
- Gestion des contrats et réservation
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients,
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients
- Élaboration de statistiques commerciales
- Développement de la connaissance de la clientèle
- Envoi de la newsletter Article 18.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de LE VENDEUR sont les suivantes : les salariés de LE VENDEUR et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par LE CLIENT, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de LE VENDEUR participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 18.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec LE VENDEUR sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte. Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où LE CLIENT ne se désinscrit pas. LE VENDEUR met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et LE VENDEUR ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet. LE VENDEUR a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

Article 18.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère

personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, info@destination-provence.fr, en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. À tout moment, LE CLIENT peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 15 – Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 19 – Assurances

LE CLIENT s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer. Sauf mention expresse, aucune assurance n'est comprise dans les prix indiqués des voyages, séjours ou excursions.

LE VENDEUR propose des assurances facultatives et complémentaires au regard de son rôle de conseiller voyages. Il est recommandé au Client de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

Article 20 – Responsabilité

Article 20.1 – Responsabilité de plein droit de LE VENDEUR

LE VENDEUR est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente. 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. LE VENDEUR peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Pour tout type de voyages, nous nous réservons la possibilité en cas de nécessité :

- De préacheminer les voyageurs en train, taxi ou bus de ligne
- De modifier l'ordre des excursions
- De modifier tout ou partie d'une activité par une autre de même catégorie ou supérieure
- De substituer un moyen de transport par un autre
- De substituer un hôtel par un établissement de catégorie équivalente.

Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

LE VENDEUR se réserve également le droit de modifier les dates, horaires, itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée et ce sans que ce dernier puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Article 20.2. Limitation de la responsabilité de LE VENDEUR

Conformément à l'article L 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que LE VENDEUR serait condamné à verser au CLIENT pour quelque cause que ce soit, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

Article 20.3 Responsabilité de LE VENDEUR concernant les bagages

LE CLIENT s'oblige à ne pas mettre dans les bagages des objets de valeur ou fragiles ainsi que bijoux et médicaments. Pour les voyages en autocar ou pendant d'éventuels excursions ou transferts, il ne devra jamais laisser de bagages, d'objets ou de vêtements à l'intérieur des autocars (en dehors des soutes prévues à cet effet) ou des véhicules pendant les arrêts. LE VENDEUR ne pourrait en aucun cas être tenu responsable des vols, dommages ou pertes des bagages durant le voyage. Lorsque LE VENDEUR est chargé de tout ou partie du transport des passagers, LE VENDEUR peut appliquer un supplément pour le transport de bagage supérieur à 1 valise de 20 kg + 1 valise « cabine » par personne.

Articles 20.4 Responsabilité des Clients

LE VENDEUR se réserve le droit de refuser l'accès aux prestations, et notamment aux véhicules de transports, à tout CLIENT qui serait sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants ou qui aurait un comportement dangereux tant pour lui-même que pour autrui, et ce, le jour même de l'excursion, sans indemnisation. Les parents sont responsables de leurs enfants mineurs qui consommeraient de l'alcool lors des excursions et notamment lors des dégustations de vins.

En cas de dommages ou dégradations causés par LE CLIENT au véhicule de transport, LE CLIENT sera entièrement responsable des dommages qu'il aura causés. LE VENDEUR rappelle que, conformément à l'article 1384, alinéa 4 du Code civil, les parents en tant qu'ils exercent l'autorité parentale sont solidairement responsables du dommage causé par leurs enfants mineurs habitant avec eux et sont donc financièrement tenus aux réparations des dommages causés par leurs enfants mineurs.

ARTICLE 21 – Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tous les événements qui créent une situation échappant au contrôle du professionnel comme du voyageur et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérés comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur

suspension. La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition. Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si le cas de force majeure a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 22 – Aide au voyageur

LE VENDEUR est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si LE CLIENT est confronté à des difficultés dans la bonne exécution des prestations, LE VENDEUR apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

ARTICLE 23 – Accessibilité

Malgré tous nos efforts, certaines prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

ARTICLE 24 – Règlement des litiges

Article 24.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, à l'exclusion des dispositions de la convention de Vienne. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige ou de réclamation, LE CLIENT s'adressera en priorité à LE VENDEUR pour obtenir une solution amiable.

Article 24.2. Médiation

LE CLIENT peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

LE CLIENT peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par LE VENDEUR au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou qu'elle soit restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 24.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par LE CLIENT, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 24.4. Juridiction compétente

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre LE VENDEUR et LE CLIENT, seront soumis aux tribunaux compétents de la préfecture ou ville de LE VENDEUR, dans les conditions de droit commun.

Article 24.5. Non renonciation

Le fait pour l'une des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Article 24.6. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de LE VENDEUR ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ARTICLE 25 – Prestations de voyage liées

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 LE VENDEUR ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables 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 avec LE VENDEUR, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, LE VENDEUR 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.

LE VENDEUR a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Atradius – 159 rue Anatole France – 92596 Levallois-Perret. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de LE VENDEUR

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que LE VENDEUR qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de LE VENDEUR

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

