

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION
Centrale de commercialisation et de réservation VAN

ARTICLE 1 – DEFINITION ET CHAMP d'APPLICATION

1.1- Définitions

« Client » ou « Vous » ou « Utilisateur » désigne toute personne utilisant les Sites Internet « www.nantes-tourisme.com », « www.chateaunantes.fr », « www.lesmachines-nantes.fr » ou le site internet de l'organisateur d'un congrès ou d'un évènement, ou bien, sollicitant la centrale téléphonique Nantes.Tourisme ou un de nos points de vente référencés par Nantes.Tourisme, afin de réserver, commander et/ou acheter toute Prestation proposée par Le Voyage à Nantes ;

« 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.nantes.tourisme.com », « www.chateaunantes.fr », « www.lesmachines-nantes.fr », « www.levoyageanantes.fr », « www.estuaire.info », la centrale téléphonique Nantes.Tourisme, nos points de vente référencés par Nantes.Tourisme, ainsi que le site internet de tout organisateur d'un congrès ou d'un évènement ayant confié la gestion de sa centrale de réservation au Voyage à Nantes ;

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

« Conditions Spécifiques » désigne les conditions contractuelles propres à chaque Prestation (quelle que soit leur dénomination : « conditions et restrictions », etc.) émanant de la société Le Voyage à Nantes et/ou de nos Partenaires obligatoirement acceptées par le Client avant toute commande auprès desdits Partenaires ;

« Forfaits touristiques » ou « Séjours » désigne tous séjours soit préalablement constitués (Package) ou additionnés par l'Utilisateur (Panier) combinant le transport et/ou l'hébergement (une nuitée au moins), avec un autre service touristique tel que les visites touristiques proposées, pour autant que la réservation de ces différents éléments soit effectuée au même moment ;

« 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 ou Services dont le prix total est composé du prix unitaire de chaque prestations et/ou services sélectionnés par ce dernier ;

« Partenaire » désigne tout prestataire fournisseur de Prestations au Voyage à Nantes. Le terme « Partenaire » comprend notamment les hôteliers, les sociétés de location, les traiteurs, les organisateurs d'évènements (concerts, festival, croisières, etc) ;

« 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 que des billets d'entrée à des spectacles, des dîners, des évènements spéciaux ou des nuits d'hôtel seules ;

« Site » désigne les Sites internet « www.nantes.tourisme.com », « www.chateaunantes.fr », « www.lesmachines-nantes.fr », « www.levoyageanantes.fr », « www.estuaire.info », édités par la société Le Voyage à Nantes et/ou le site de l'organisateur d'un congrès ou d'un évènement ayant confié au Voyage à Nantes la gestion de sa centrale de réservation.

1.2- Champ d'application

Les présentes Conditions de Vente s'appliquent tant aux Forfaits touristiques qu'aux Prestations sèches proposés par Le Voyage à Nantes réservés directement auprès du Voyage à Nantes auprès de sa 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.

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits ci-après, à l'article 26.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ci-après les « Conditions Générales »), ainsi que les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation, s'appliquent à toute Commande passée auprès de notre Centrale de commercialisation et de réservation, notamment à la commercialisation de l'ensemble des Prestations proposées sur le Site par Le Voyage à Nantes, en son nom et au nom de ses Partenaires.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont valables à compter du 10/06/2016. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Le Client est invité à lire attentivement les présentes Conditions Générales, qui sont référencées par hyperlien sur le Site et fournies lors de la confirmation de la commande et, auprès de nos 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, dès lors que celles-ci peuvent être modifiées à tout moment. De telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement effectuées et confirmées par Le Voyage à Nantes.

ARTICLE 2- ORGANISATEUR

L'ensemble des Prestations objet des présentes Conditions de Vente sont organisées par :

Le Voyage à Nantes – 1 – 3 rue de 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) / Fax 33 (0) 2 40 89 11 99

info@nantes-tourisme.com - www.nantes-tourisme.com

SIRET 482 414 216 000 44 / CODE APE 9103 Z / INTRA COMMUNAUTAIRE FR 41 482 216 000 44 / IM 044 00025

Forme sociale : Société publique locale

Assureur : Compagnie HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED (19 rue Louis Le Grand 75002 Paris) par le biais du cabinet Sarre et Moselle (17 avenue Poincaré 57400 Sarrebourg)

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.

La SPL Le Voyage à Nantes (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 nos différents supports de communication, notamment sur nos brochures et sur le Site 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 qui ne sont ouverts qu'à certaines saisons et peuvent être fermés, modifiés, retardés ou supprimés sans préavis.

Par ailleurs, nous avons décrit les hôtels et autres établissements hôteliers 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 de nos documents.

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

Pour des raisons techniques, les caractéristiques réelles des Prestations peuvent parfois légèrement différer, en termes de couleur notamment, de celles visibles sur les photographies présentées sur le Site et sur nos brochures. Pour plus d'information sur les caractéristiques des Prestations vous pouvez contacter Le Voyage à Nantes par téléphone Tél. **0892 464 044** (0.35 €/min depuis la France) - **00 33 272 640 479** (depuis l'étranger) ou le Partenaire concerné aux coordonnées indiquées.

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

Il peut également advenir que certaines activités proposées et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site 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, indépendant 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 les Conditions Spécifiques propres à chaque Prestation, indiquées sur le descriptif de la prestation, et accepté ces dernières par un clic sur le Site, ou, le cas échéant, auprès d'un de nos agents d'accueil par téléphone ou à un de nos points de vente.

Toute réservation sur le Site, par téléphone ou auprès de l'un de nos points de vente, implique l'acceptation des présentes conditions de vente et des Conditions Spécifiques de nos Partenaires indiquées sur le descriptif de la Prestation.

Le contrat formé dans les conditions précisées à l'article 5 ci-après engage l'ensemble des participants identifiés sur la réservation qui acceptent sans réserve les présentes Conditions de Vente et les éventuelles Conditions spécifiques, et s'engagent à respecter toutes les instructions et consignes se rapportant aux Prestations mentionnées dans notre brochure, sur le Site ou tout autre document émanant de Voyage à Nantes. Il est de la responsabilité de la personne ayant effectué la réservation de s'assurer que tous les participants ont pris connaissance de ces conditions et obligations et les acceptent.

Il est expressément rappelé qu'une commande peut être soumise à l'application de plusieurs conditions générales stipulées aux présentes en fonction de la nature des prestations choisies (exemple : des prestations d'hébergement souscrites dans le cadre d'un congrès ou d'un évènement seront soumises à l'application des conditions « évènements/congrès », cf. article 11 ci-après, et des conditions « prestations d'hébergement » - cf. article 12 ci-après).

ARTICLE 5 – MODALITES DE PASSATION DE COMMANDE/CONFIRMATION DE COMMANDE ET GARANTIE DE RESERVATION

5.1 – Utilisation du Site et de la Centrale Téléphonique:

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

Vous êtes responsable financièrement de l'utilisation du Site et de la Centrale téléphonique faite tant en votre nom que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute ni négligence de votre part.

Vous garantisiez la véracité et l'exactitude des informations fournies par Vous-même ou tout autre tiers utilisant vos données sur le Site ou auprès de la Centrale téléphonique.

Une utilisation du service de réservation du Site et de la Centrale téléphonique, 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 ledit Site ou via la Centrale téléphonique et/ou à des poursuites judiciaires.

5.2- Passation de Commandes sur le Site :

Vous pouvez commander les Prestations disponibles sur le Site après avoir validé les présentes Conditions Générales ainsi que les éventuelles Conditions Spécifiques.

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

-Vous effectuez une recherche ;

-Suite à votre requête, le Site Vous communique une ou plusieurs offres de Prestations et Vous informe de la non application du droit de rétractation et des conditions d'annulation applicables aux Prestations ;

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

-Un récapitulatif reprenant l'ensemble de vos choix, avec la date et le prix total de la ou des prestation(s), Vous permet de vérifier le détail de votre Commande.

-Vous devez alors vous assurer que toutes les informations affichées 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.

-Vous pouvez ensuite, sous réserve d'avoir préalablement pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques applicables, valider votre Commande et procéder au paiement, en cliquant sur le bouton « valider la commande avec obligation de paiement ».

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.

Le Voyage à Nantes, en son nom et au nom de ses Partenaires, Vous transmet dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans les quatre jours suivant votre Commande, par courrier électronique, un accusé de réception confirmant votre Commande reprenant les éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et la quantité.

Toutes les mentions figurant dans ce courrier électronique de confirmation de Commande seront réputées constituer l'entier accord entre Vous et Le Voyage à Nantes, si Vous ne les avez pas contestées par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 8 jours. 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 par téléphone **0892 464 044** (0.35 €/min depuis la France) - **00 33 272 640 479** (depuis l'étranger) / Fax 33 (0) 2 40 89 11 99 ou par le formulaire électronique présent sur le Site, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de leur permettre de s'assurer que Vous bénéficiez des Prestations que Vous avez commandées.

5.3 – Passation de commande par la Centrale Téléphonique Nantes.Tourisme et auprès d'un de nos points de vente :

La procédure de passation des Commandes par la Centrale Téléphonique Nantes.Tourisme et/ou auprès d'un de nos points de vente comporte au minimum les étapes suivantes :

-Vous appelez un de nos agents d'accueil, ou le sollicitez à l'un de nos points de vente. Il Vous annonce le coût de la communication téléphonique ;

-Suite à votre demande, notre agent d'accueil Vous communique une ou plusieurs offres de Prestations et Vous informe de la non application du droit de rétractation et des conditions d'annulation applicables aux Prestations ;

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

-L'agent d'accueil énonce l'ensemble de vos choix, ainsi que la date et le prix total de la ou des prestation(s), afin de Vous permettre de vérifier le détail de votre Commande ;

-Vous devez alors vous assurer que tous les choix et informations énoncés 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 ;

-Vous êtes ensuite invité, sous réserve d'avoir préalablement accepté les présentes Conditions Générales et les Conditions Spécifiques applicables auprès de notre agent d'accueil, à valider votre Commande et à procéder au paiement.

Le contrat est formé à l'issue de ce processus de réservation dès qu'un numéro de réservation vous a été communiqué par notre agent d'accueil. A la réception du paiement, un courrier ou e-mail de confirmation vous est adressé.

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.

Le Voyage à Nantes, en son nom et au nom au nom de ses Partenaires, Vous transmet dans les meilleurs délais, et en toute hypothèse dans les quatre jours suivant votre Commande, par courrier électronique, par courrier postal ou en points de vente, un accusé de réception confirmant de votre Commande reprenant les éléments essentiels tels que l'identification de la Prestation commandée, le prix et la quantité.

Toutes les mentions figurant dans ce courrier électronique de confirmation de Commande seront réputées constituer l'accord entier entre Vous et Le Voyage à Nantes, si Vous ne les avez pas contestées par lettre recommandée avec avis de réception dans un délai de 8 jours. 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 par téléphone **0892 464 044** (0.35 €/min depuis la France) - **00 33 272 640 479** (depuis l'étranger) / Fax 33 (0) 2 40 89 11 99 ou par le formulaire électronique présent sur le Site, de toute modification qui pourrait les affecter, afin de leur permettre de s'assurer que Vous bénéficiez des Prestations que Vous avez commandées.

5.4 - Confirmation/Garantie

La confirmation de commande est nécessaire pour obtenir tout document compris dans le dossier : Pass Nantes, billets de spectacle, chèques cadeaux, etc. Elle devra être remise impérativement à chaque Partenaire concerné au début de l'exécution de la Prestation. **Dans l'hypothèse où Vous ne recevriez pas de confirmation de Commande, il Vous incombe de contacter Le Voyage à Nantes dans les meilleurs délais.**

Les confirmations de commande pourront, en fonction des délais entre la date de réservation et la date du séjour, et sur demande écrite du Client être remises directement au Client à son arrivée à l'un des bureaux d'accueil de Nantes Tourisme ou à défaut le Client pourra se munir de son numéro de réservation stipulé sur la confirmation de réservation ainsi que de sa carte d'identité et se présenter auprès du Partenaire concerné.

ARTICLE 6 – ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE

6.1 - Toutes les conditions d'annulation, de modification éventuelle des Commandes et/ou de remboursement sont définies dans les présentes Conditions Générales pour chaque type de Prestation, et/ou dans les Conditions Spécifiques applicables à chaque Prestation.

Nous attirons votre attention sur le fait que certaines Prestations ne sont pas annulables et remboursables, voire, ni annulables ni modifiables ni échangeables. Vous en êtes informé avant validation de votre Commande.

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

A défaut de dispositions particulières plus favorables mentionnées préalablement à la réservation, 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.

6.2 - L'annulation ou la modification d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation doit obligatoirement être renseignée auprès de la Centrale d'appel.

La modification ou l'annulation d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation doit obligatoirement être renseignée 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 10h le jeudi matin ainsi que les journées du 25/12 et du 1/01 (fermeture annuelle)
 - Le samedi, le dimanche et jours fériés : 10h/13h et 14h/17h
- Internet : www.nantes-tourisme.com
- Mail : info@nantes-tourisme.com

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

6.3 - Pour les Forfaits touristiques et Séjours, dans l'hypothèse où nous serions contraints d'annuler votre réservation ou d'apporter des modifications à des éléments essentiels de votre réservation (par exemple, une modification substantielle des Prestations réservées tel qu'un changement d'hébergement pour une catégorie inférieure notamment), les dispositions des articles R211-9, R211-10 et R211-11 du Code du tourisme reproduites ci-après sont applicables.

ARTICLE 7 – ASSURANCE

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site ou communiqués par téléphone.

Le Voyage à Nantes vous propose la possibilité de souscrire une assurance annulation au moment de la réservation. Dans le cas où vous souhaiteriez bénéficier de cette offre, nous vous communiquerons le montant de la prime d'assurance, cette dernière devant être calculée au cas par cas en fonction du montant total des Prestations commandées. Il est ici précisé qu'en tout état de cause, la prime de l'assurance souscrite n'est pas remboursable en cas d'annulation.

En cas de souscription d'une assurance annulation, la police d'assurance, que Vous acceptez, est accessible sur le Site et par un lien hypertexte figurant sur le descriptif de la Commande qui vous sera adressée lors de la confirmation de la commande pour les réservations faites par téléphone.

Les déclarations de sinistre se font directement auprès du Voyage à Nantes, en respectant les termes de la police d'assurance (délais, justificatifs, etc.).

ARTICLE 8 – LIVRAISON

Sauf disposition contraire dans les Conditions Spécifiques ou dans les Conditions générales propres à chaque Prestations prévues ci-après, les billets et/ou documents émis au titre d'une Prestation commandée sur le Site ou par téléphone sont, soit à retirer à l'un des points de vente Nantes.Tourisme, 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.

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 ou au moment de la réservation 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 des articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 12° du Code de la consommation, s'agissant soit de forfaits touristiques, soit de services d'hébergement (autres que d'hébergement résidentiel), de services de transport de bien, de location de véhicule, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée, les Prestations proposées par Le Voyage à Nantes en son nom et au nom de ses Partenaires n'est pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

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

ARTICLE 11 – CONDITIONS APPLICABLES AUX PARTICIPANTS DANS LE CADRE D'UNE CENTRALE DE RESERVATION DEDIEE A UN CONGRES OU A UN EVENEMENT

Sans préjudice de l'application des conditions propres aux autres prestations particulières stipulées aux présentes, les Clients participant à un Congrès ou un Evènement sont tenus aux présentes conditions.

11.1 - Obligations et Responsabilité du PARTICIPANT

Le Client, participant à un congrès ou à un événement, doit assurer la garde de ses biens et matériels qu'il apporte notamment dans les vestiaires (à l'exclusion des vestiaires surveillés par le personnel des établissements à l'extérieur des espaces d'accueil du congrès ou de l'évènement). Le Client fera son affaire de la souscription de toute police d'assurance (Dommages – responsabilité civile) qu'il jugera nécessaire. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité du Voyage à Nantes ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage à supporter les coûts de remise en état et/ou d'indemnisation, notamment vis-à-vis des Partenaires. En aucun cas, Le Voyage à Nantes ne pourra être tenu responsable des dommages de quelque nature que ce soit, en particulier l'incendie ou le vol, susceptible d'atteindre les objets ou matériels déposés par le Client à l'occasion de son Séjour.

Le Client s'engage à n'avoir aucun comportement susceptible de porter préjudice à l'établissement hôte de l'évènement ou du congrès, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Les Clients ne pourront apporter de l'extérieur ni boisson, ni aucune denrée alimentaire. Les établissements hôtes n'assurent aucune prestation liée au transport des participants.

11.2 - Annulations et Modifications:

Toutes les conditions de modification et d'annulation sont décrites dans les Conditions Spécifiques, accessibles directement sur le Site préalablement à la réservation, et mentionnées sur la confirmation de réservation.

Sauf Conditions dérogatoires précisées dans les Conditions spécifiques ou lors de la Commande, en cas de modification ou d'annulation émanant du Client, des frais de dossier Vous 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 Spécifiques.

A défaut de dispositions particulières plus favorables mentionnées sur le Site préalablement à la réservation, 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.

En tout état de cause, la modification ou l'annulation d'une réservation effectuée par l'intermédiaire de la Centrale de commercialisation et de réservation dans le cadre d'un congrès/événement, doit obligatoirement être renseignée auprès de la Centrale selon les modalités prévues à l'article 6.2 ci-avant.

11.3 - Prix et Taxes

Les conditions financières applicables aux Clients, participants à un Congrès ou un Événement, sont régies par les articles 16 et 17 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 12 – CONDITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

Les Prestations d'hébergement (hébergement sec ou Séjour - sans préjudice de la mise en oeuvre des conditions applicables aux autres prestations spécifiques incluses dans le Séjour) sont régies par les présentes Conditions Générales et par les Conditions Spécifiques des hôtels concernés.

12.1 - Possession des chambres

Le plus souvent, les chambres ne sont disponibles qu'à partir de 15 heures et doivent être libérées avant 12 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'hôtel. Tout dépassement pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché.

12.2 - Classification

L'indication du niveau de confort attribué aux hébergeurs figurant dans le descriptif consultable sur les sites internet du Voyage à Nantes ou sur ses brochures correspond à une classification établie par Atout France et contrôlée par un organisme de contrôle accrédité par le Cofrac (Comité Français d'Accréditation).

Agissant au nom de ses Partenaires, Le Voyage à Nantes peut se voir obligé de substituer à l'hôtel initialement réservé, un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes, en raison d'un cas de force majeure ou pour des raisons techniques liées à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers, ayant pour effet de nuire à votre sécurité ou à la qualité de la Prestation qui Vous est offerte. Vous disposez toutefois de la possibilité de refuser une telle modification, dans les conditions prévues par le Code du tourisme.

12.3 - Repas

Lorsque des repas sont inclus dans la Prestation, leur nombre dépend du nombre de nuitées.

Il est en outre expressément convenu que :

- La pension complète débute avec le repas précédant la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement ; pour les autres jours du Séjour, elle comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner.
- La demi-pension débute avec le repas précédant la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement ; pour les autres jours du Séjour, elle comprend le petit déjeuner et soit le déjeuner soit le dîner.

12.4 - Formalités

Nous vous conseillons vivement d'informer l'un de nos Agents d'Accueil ou de prévenir directement l'Hôtelier de votre heure d'arrivée. Sans manifestation de la part du Client au sujet de son heure d'arrivée, la réservation est non garantie au-delà de 18h00.

RAPPEL : certains établissements hôteliers ne disposent pas d'accueil de nuit, merci de prendre vos précautions.

12.5- Fourniture de prestations compensatrices

Si exceptionnellement (erreur de réservation ou accident imprévu dans la chambre), la ou les chambres retenues n'étaient plus disponibles au moment où arrive le Client, l'hébergeur Partenaire doit, sans aucun frais supplémentaire pour ledit Client :

- lui procurer pour une nuit une ou plusieurs chambres en nombre équivalent à la réservation, dans un autre hébergement de classe égale ou supérieure à un prix égal ou inférieur au prix de la ou des chambres réservées,
- lui proposer une solution de transport jusqu'à cet hébergement,
- lui rembourser, s'il le souhaite, le prix d'une communication téléphonique entre cet hébergement et sa famille ou son bureau.

12.6 - Prix et Taxes

Les conditions financières applicables aux Prestations d'hébergement sont régies par les articles 16 et 17 des présentes Conditions Générales.

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 assurances, 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 incluse dans la confirmation de réservation. A cet effet et afin de garantir le paiement des dépenses susvisées, le Partenaire hébergeur pourra Vous demander de lui communiquer Votre numéro de carte bancaire, date d'expiration et nom du porteur.

12.7- Annulations et Modifications

Toutes les conditions de modification et d'annulation sont décrites dans les Conditions Spécifiques et mentionnées sur la confirmation de réservation.

Sauf Conditions dérogatoires précisées dans les Conditions spécifiques ou lors de la commande, en cas de modification ou d'annulation émanant du Client, des frais de dossier Vous 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 Spécifiques.

A défaut de dispositions particulières plus favorables mentionnées préalablement à la réservation, 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, pour les Clients non participants à un Congrès ou à un Evénement, si le Client ne s'est pas présenté avant l'heure du « check out » (le lendemain du jour prévu de son arrivée et au plus tard 12 h) et n'a pas annulé à temps sa réservation, le montant de la première nuit par chambre réservée sera maintenu en débit (facture no show).

Dans le cas d'un hébergement pour les Clients participants à un Congrès ou à un Événement, si le Client ne se présente pas le soir prévu de son arrivée et n'a pas annulé à temps sa réservation, l'intégralité des Prestations réservées seront facturées. La chambre sera alors libérée à partir de 12h le lendemain.

Les séjours « Folle Journée ... » et tous les séjours comprenant des places de concerts, billets spectacles ou billets d'accès aux événements culturels exceptionnels, sont soumis à des règles d'annulation particulières dont les modalités apparaîtront de façon détaillée au moment de la réservation et sur votre document de confirmation.

En tout état de cause, la modification ou l'annulation d'une réservation 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 selon les modalités prévues à l'article 6.2 ci-avant.

ARTICLE 13 – 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 et par les Conditions de vente de son Partenaire, qui doivent être acceptées avant la Commande.

En conséquences de ce qui précède, et lorsque la Prestation est organisée par un Partenaire du Voyage à Nantes, seules les Conditions générales de vente des Partenaires s'appliquent 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.

Le Voyage à Nantes attire votre attention sur les éléments suivants à savoir :

- **Les billets de concerts, cinéma, spectacles, expositions, pass festival ou autres événements en billetterie sèche ne sont ni repris, ni échangés ni remboursés ;**
- **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 soient supprimées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure.

Les conditions financières applicables aux Prestations spectacles sont régies par les articles 16 et 17 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 14 – 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)

14.1 - 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 heures d'ouverture des différents monuments, musées et établissements. En cas de fermeture imprévue, Le Voyage à Nantes, ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de la non-réalisation d'une visite, liée à un cas de force majeure ou du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations concernées. Dans le cas d'une annulation du fait du Voyage à Nantes, ce dernier informera le Client par tous moyens. Le Client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé et sans pénalité des sommes versées. Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation par le Client d'une autre visite guidée proposée par Le Voyage à Nantes.

Sauf dispositions contraires spécifiques convenues avec Le Voyage à Nantes, le lieu de rendez-vous Vous est communiqué sur votre document de confirmation. Il est ici précisé que le bon d'échange ou le document de confirmation Vous sera demandé pour accéder à la Prestation commandée.

Les conditions financières applicables aux Prestations visites guidées sont régies par les articles 16 et 17 des présentes Conditions Générales.

14.2 - Pass Nantes :

Trois formules de Pass Nantes 24, 48 ou 72 heures donnant accès aux sites touristiques et visites détaillées dans chacune de ces trois offres sont proposées au public individuel sur le Site et nos brochures. Les tarifs et conditions applicables y sont précisées.

Attention : le Pass Nantes est délivré à titre personnel et n'est valable que si la carte est dûment complétée (nom du porteur, dates de validité). Le Pass Nantes n'est ni échangeable ni remboursable en cas de vol, de perte ou de non utilisation totale ou partielle, de détérioration de la carte ou encore du fait de la fermeture ou indisponibilité exceptionnelle d'un site partenaire.

L'accès aux sites 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 document de confirmation.

Au moment de la réservation il Vous appartient de sélectionner la livraison ou le retrait du pass à savoir :

- expédition du Pass par voie postale à l'adresse de votre domicile telle que saisie sur le Site par vos soins ;
- retrait du Pass au comptoir d'Accueil de l'aéroport de Nantes Atlantique ;
- retrait du Pass dans l'un des bureaux d'Accueil Nantes Tourisme.

Si aucune de ces propositions n'a été retenue au moment de la réservation, le Pass Nantes sera, par défaut, à retirer dans les bureaux d'accueil Nantes Tourisme Rue des Etats (face au château des ducs de Bretagne) ou Station Prouvé (Ile de Nantes), les horaires d'ouverture sont indiqués sur votre document de confirmation.

Vous devrez impérativement présenter votre document de confirmation ainsi qu'une pièce d'identité pour obtenir vos billets. Le Pass Nantes « Tarif réduit » sera remis sur présentation d'un justificatif.

Les conditions de livraison sont celles définies à l'article 8 ci-avant.

L'annulation d'un achat de Pass Nantes est possible jusqu'à la date d'arrivée définie au moment de la commande et seulement si le Pass Nantes n'a pas été renseigné.

L'annulation doit obligatoirement être faite auprès du centre d'appels Nantes Tourisme du *Voyage à Nantes* aux coordonnées indiquées à l'article 6.2 ci-avant.

Si vous avez déjà reçu votre Pass Nantes, vous pouvez nous le retourner 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.

14.3 - Conditions d'accès et de visite aux sites et/ aux visites

14.3.1 - Sites : Château des ducs de Bretagne et Machines de l'Ile

Chacun des sites Château des ducs de Bretagne et Machines de l'Ile bénéficie d'un Règlement Intérieur qui doit être respecté dans son intégralité par le Client et les Participants. Il sera remis au Client sur simple demande. Le Client s'engage à faire connaître à ses Participants le Règlement Intérieur et se porte fort du respect des Participants de ses dispositions.

A titre principal :

- l'accès aux espaces contrôlés par un billet d'entrée n'est pas autorisé aux visiteurs porteurs de bagages de grande dimension (valises, sac à dos, sacs à provisions, casques de motocyclistes).
- le Client est tenu de respecter les règles essentielles de préservation des œuvres (cf. article 7.3.3 ci-dessous) ainsi que les autres visiteurs et le personnel du Voyage à Nantes par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par le Client. Il est ici

indiqué qu'en cas de débordements ou de comportements inacceptables de la part du Client, il pourra être demandé à l'ensemble au Client de quitter les lieux même avant la fin de la visite ;

- les œuvres, maquettes, machines et objets, uniques et souvent fragiles, qui sont présentés ne doivent pas être touchés ;
- il est interdit de fumer, de manger ou de boire à l'intérieur des bâtiments ;
- seuls les chiens d'assistance sont admis.

Aux Machines de l'île, un dispositif de caddies est à la disposition des groupes pour leur permettre de déposer des objets, effets (petit sac à dos ...). 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. La Direction des Machines décline toute responsabilité en cas de pertes, de vol ou de dommage survenu aux affaires déposées dans ce dispositif de caddies.

Au Château des ducs de Bretagne, un service de vestiaire 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. Un badge d'autorisation de visite sera remis au guide extérieur après présentation de sa carte professionnelle le jour de la visite.

14.3.2. Conditions spécifiques aux visites Nantes.Tourisme et Estuaire Nantes <> Saint Nazaire

En ce qui concerne les Croisières Estuaire Nantes <> Saint Nazaire :

- les animaux ne sont pas admis sur le bateau, à l'exception des chiens d'assistance.
- il est interdit de fumer à bord du bateau
- il est autorisé d'apporter sa boisson ou collation à bord du bateau à l'exception des Croisières qui incluent ou proposent une prestation de boisson, collation ou restauration
- l'embarquement de vélos est possible sous réserve de disponibilité, la réservation est obligatoire (attention : nombre de places limité).

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

- le Client est tenu de respecter les règles essentielles de préservation des sites visités et de respecter les autres visiteurs et le personnel du Voyage à Nantes par une conduite adaptée. Les règles de politesse et de bienséance doivent obligatoirement être observées par le Client. En cas de débordements ou de comportements inacceptables de la part du Client, il pourra lui être demandé – de plein droit - de quitter le parcours avant la fin du programmée de la visite.
- certains lieux de visites n'acceptant pas les animaux, il n'est pas envisageable de modifier les parcours afin de répondre à cette contrainte. Le Client est tenu de prendre ses dispositions avant toute visite.
- les horaires de visites prévus dans le contrat du Client ne pourront être modifiés à la dernière minute, ou être reportés en raison d'un retard imputable au Client (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.

14.3.3. Conditions spécifiques relatives aux œuvres

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 15 – PRIX

15.1 - DISPOSITIONS GENERALES

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

Les prix sont indiqués en Euros.

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

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 assurances, les frais de blanchissage, de téléphone, de boissons, de room service, les pourboires, de même que l'utilisation des installations sportives, et plus généralement toute prestation non expressément incluse dans la confirmation de réservation.

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.

15.2 – Prix des Prestations d'hébergement

Les prix pratiqués en Centrale sont les tarifs communiqués par l'hébergeur Partenaire, ils s'entendent nets, TTC, taxe de séjour incluse. Les tarifs sont non commissionnables. Les montants de la taxe de séjour sont consultables sur le site www.nantes-tourisme.com. Si votre dossier comprend des frais de réservation, ils seront ajoutés à son montant total.

Le détail des prestations est précisé à la rubrique « Produits » ou « Vous avez réservé ».

Si votre réservation intègre le petit déjeuner, son montant apparaîtra de façon détaillée sur votre document de confirmation. En l'absence de l'intitulé « petit déjeuner » et de son tarif, cette prestation sera à régler directement auprès de l'hébergeur.

Les offres promotionnelles sont non cumulables.

15.3 – Prix des prestations hors séjours ou forfaits touristiques

Les prix pratiqués en Centrale pour les prestations hors séjours ou forfaits touristiques s'entendent nets, TTC, hors frais de réservation, de livraison ou de location.

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

15.4 - Prix dans le cadre d'un séjour ou d'un forfait touristique

Les prix pratiqués en Centrale dans le cadre d'un séjour ou d'un forfait touristique s'entendent nets, TTC, frais de réservation, de location ou de dossier inclus.

15.5 - Modifications du Prix

Les prix des Prestations ont été déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur.

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

Les prix peuvent être révisés même après votre réservation en fonction des variations ou de l'imposition de redevances et taxes afférentes aux prestations proposées. Le Voyage à Nantes et ses Partenaires se réservent le droit de modifier le montant global de votre réservation en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné. Vous serez informé de toute augmentation de prix par écrit et vous pourrez soit annuler, soit accepter la modification appliquée dans les conditions prévues à l'article R. 211-9 du Code du Tourisme reproduit ci-après.

ARTICLE 16 – MODALITES DE REGLEMENT

Les Modalités de règlement sont précisées pour chaque type de Prestation ci-après.

16.1 - Prestations hors centrale de réservation « Congrès / Evènements » :

Les paiements s'effectuent :

- pour les réservations effectuées sur le Site, par carte bancaire au moment de la passation de la commande ;
- pour les réservations effectués dans nos bureaux d'accueil et par téléphone, par carte bancaire, chèques de banque, espèces et Chèques Vacances « ANCV » (modalités au 0892 464 044 (0.35 €/mn) depuis la France, au 00 33 272 640 479 (depuis l'étranger).

Tout ou partie du règlement manquant entraînera l'annulation du dossier.

16.2 – Prestations dans le cadre d'une centrale de réservation « Congrès / Evènement »

Le règlement du séjour s'effectue en ligne au moment de la réservation par carte bancaire. Le dossier est définitivement confirmé à réception de l'intégralité du paiement. Tout ou partie du règlement manquant entraînera l'annulation du dossier.

Nous acceptons les chèques de banque, virement et mandats administratifs pour les réservations effectuées par téléphone et dans nos points de vente (modalités au 0892 464 044 (0.35 €/mn) depuis la France, au 00 33 272 640 479 (depuis l'étranger).

16.3 - Sécurité de la transaction :

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

C'est pourquoi nous sommes susceptibles de vous demander, par courriel, 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.

16.4 - 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 GeoTrust 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 "Geotrust" 256 bits- de la société GeoTrust et de son serveur d'encaissement. Lors de la transaction de règlement par carte bancaire, le Client sera directement et automatiquement connecté au serveur de la société GeoTrust. Les données bancaires du Client, protégées par cryptage Quick SSL, 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 le protocole Geotrust" 256 bits, l'établissement bancaire du Client vérifie l'identité du porteur de la carte 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 email...), 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 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 GeoTrust, 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.

16.5 - Paiement par chèque :

Ce moyen de paiement est **inaccessible aux commandes effectuées sur le Site.**

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

16.6 - 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 réservation.

ARTICLE 17 - RESPONSABILITE

17.1 - Responsabilité du Voyage à Nantes

Le Voyage à Nantes est couvert par une assurance Responsabilité Civile Agence de Voyage souscrite auprès de la compagnie Hiscox, par le biais du cabinet Sarre et Moselle, 17 avenue Poincaré 67401 Sarrebourg, qui couvre les dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux Clients par suite de carence ou de défaillance de ses services

Garantie financière souscrite auprès de l'APST pour un montant au moins égal à 200 000 euros.

17.1.1 - Pour l'utilisation du Site

Le Voyage à Nantes ne garantit pas que le Site sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site 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...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. Le Voyage à Nantes ne pouvant contrôler l'ensemble des Sites sur lesquels elle renvoi 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 de l'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.

17.1.2 - 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 elle-même ou par d'autres prestataires de services Partenaires, 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 un cas de force majeure.

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, Le Voyage à Nantes fera son possible pour Vous apporter son assistance mais toute réclamation relative aux Prestations sèches organisées par nos Partenaires doit leur être adressée directement.

17.2 - Votre responsabilité:

Vous et l'ensemble des participants au voyage, au séjour ou à la visite vous engagez à respecter les présentes Conditions de Ventes, les Conditions Spécifiques de nos Partenaires et toutes les instructions et consignes se rapportant à nos prestations reprises dans notre brochure, sur le Site Internet ou tout autre document émanant de la société Le Voyage à Nantes, et à adopter un comportement respectueux et courtois lors de votre séjour et/ou de vos visites et déplacements. Dans l'hypothèse où votre attitude ou celle de l'un des participants au voyage, séjour ou visite serait susceptible de causer un préjudice, un danger ou un trouble à l'un de nos employés, de nos Prestataires, de nos agents, ou du public en général, nous nous réservons le droit à notre seule discrétion de mettre un terme à votre séjour à tout moment. Dans ce cas, Vous ne pourrez prétendre à aucun remboursement ou indemnisation au titre de la cessation anticipée de votre voyage, séjour ou visite et nous nous réservons le droit de vous réclamer le remboursement des coûts résultant de cette attitude.

ARTICLE 18 - INFORMATIONS ET RECLAMATIONS

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être introduites au plus vite auprès du Voyage à Nantes et du prestataire de services 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 2 ci-avant.

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 entre nous.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 45 jours suivant l'envoi de votre réclamation, Vous avez la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: 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 19 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

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

Les éléments accessibles sur le Site, 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 sans l'autorisation écrite préalable de la société le 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, 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 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 à des fins strictement privées et non commerciales.

L'insertion de liens hypertextes vers toute partie du Site est interdite sans autorisation préalable et écrite de la société le Voyage à Nantes.

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

ARTICLE 20 - FORCE MAJEURE

Le Voyage à Nantes et/ou les Partenaires se réservent le droit d'annuler toute réservation en cas de forces majeures et/ou d'en modifier la date.

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

Dans le cas où Le Voyage à Nantes se trouverait contraint 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 d'un cas de force majeure, 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 force majeure, ne pourra donner lieu à aucun dommage et intérêt.

ARTICLE 21 - PROTECTION DES INFORMATIONS PERSONNELLES (CNIL)

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dite « Informatique et Libertés », ce site a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, n°834681.

Conformément à l'article 34 de la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent. Pour l'exercer, adressez-vous à : **Le Voyage à Nantes** – 1 – 3 rue de Crucy – BP 692211 – 44022 Nantes cedex 1 – France

Les informations que Vous nous communiquez à l'occasion de votre commande ne seront transmises à aucun tiers en dehors des fournisseurs des services que vous avez commandés. Ces informations seront considérées par *Le Voyage à Nantes* et ses fournisseurs comme étant confidentielles. Elles seront utilisées uniquement par les services internes du *Voyage à Nantes* et ses fournisseurs, pour le traitement de votre commande et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservées aux clients.

ARTICLE 22 – DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE

Les Conditions Particulières et Spécifiques sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 23 – 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 24 - EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

La brochure ou dépliant et la proposition récapitulative de voyage et de séjour de l'organisateur, échangés sous format papier ou par voie électronique, constituent l'information préalable visée par l'article R211-4 du Code du Tourisme.

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 la Date de Départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

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

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

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

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

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

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; 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 préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

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

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

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