

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les conditions générales de vente (ci-après désignées les « CGV ») ont vocation à régir les ventes conclues entre la **société SAFRAN**, agence de voyage **IM26110007**, immatriculée au RCS de Romans sous le n° 391 376 811, dont le siège social est situé 60, Espace les Cascades, 26400 Mirabel et Blacons (ci-après désignée « SAFRANTOURS ») et les personnes physiques majeures qui agissent à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, les comités d'entreprise et les associations (ci-après désignés le/les « Client(s) »). Les CGV s'appliqueront à toute commande de voyage, séjour ou sortie à la journée auprès de SAFRANTOURS (ci-après désignée la/les « Commande(s) »).

### 1. PROCESSUS D'INSCRIPTION

Le Client s'inscrit préalablement à sa Commande, en ligne, par email, ou par téléphone.

#### 1.1. Inscription par un consommateur

Le consommateur doit obligatoirement renseigner sa véritable identité.

Cette identité renseignée par le Client sera celle utilisée par SAFRANTOURS pour les différentes réservations nécessaires à la réalisation du voyage. Or, s'il s'avère que l'identité renseignée est fautive, erronée ou plus généralement qu'elle ne correspond pas aux documents d'identité du Client, il est probable que le Client ne puisse pas embarquer à bord du moyen de transport ou qu'il ne puisse prendre possession de sa chambre d'hôtel ou effectuer une activité prévue dans son séjour.

Dans une telle hypothèse, la responsabilité de SAFRANTOURS ne pourra pas être recherchée si SAFRANTOURS a effectué les réservations conformément à l'identité renseignée par le Client lors de son inscription ou de sa réservation.

Par ailleurs, les frais d'annulation de l'article 9 « ANNULATION » seront perçus par SAFRANTOURS.

Le Client est responsable de l'adresse donnée pour l'envoi du livret de route. Il relève également de sa responsabilité de choisir le mode de livraison lui assurant sa bonne réception.

#### 1.2 Adhésion par un comité d'entreprise ou par une association

Le comité d'entreprise ou l'association lors de son inscription doit renseigner tous les éléments nécessaires à son identification qui sont demandés par SAFRANTOURS.

Lorsqu'un comité d'entreprise passe directement commande auprès de SAFRANTOURS, les règles du code de la consommation ne reçoivent pas application.

Par ailleurs, SAFRANTOURS procédera aux différentes réservations grâce aux renseignements fournis par le comité d'entreprise. En cas de renseignements erronés, faux ou manquants qui ne permettraient pas aux salariés de prendre part au voyage, la responsabilité de SAFRANTOURS ne pourra pas être engagée si les réservations ont été effectuées conformément aux renseignements communiqués.



## **2. ACCEPTATION DES CGV**

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des CGV avant la passation de la Commande et reconnaît que les CGV s'appliquent à la Commande.

## **3. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le Client est conscient qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour les Commandes passées auprès de SAFRANTOURS.

## **4. INFORMATION PREALABLE**

Avant de passer Commande, SAFRANTOURS remet au Client un devis, un programme détaillé de l'offre et les présentes conditions générales de ventes.

Le Client déclare avoir pris connaissance du devis, du descriptif détaillé et des présentes conditions générales de ventes et les avoir acceptés avant d'avoir passé la Commande.

Les photos sur le site internet de SAFRANTOURS et sur le contrat ne sont pas contractuelles.

## **5. PASSATION DE COMMANDE**

La Commande peut être passée auprès de SAFRANTOURS en ligne, par téléphone, ou par email. SAFRANTOURS vérifie la disponibilité des prestations du séjour touristique choisi et en cas de confirmation de la disponibilité, envoie un contrat de réservation.

Le contrat est établi en double exemplaire et signé par les deux parties, un exemplaire étant remis au Client.

Pour toute demande d'inscription d'un mineur, la Commande devra être effectuée en agence par une personne titulaire de l'autorité parentale et qui devra en justifier.

## **6. PRIX ET MODALITE DE PAIEMENT**

La liste exhaustive des prestations incluses dans le séjour touristique ainsi que le tarif définitif figurent sur le contrat remis au Client avant la passation de sa Commande.



### **6.1. Modalité de paiements**

Les modalités de paiement des Commandes sont les suivantes :

- Lorsque la Commande est passée plus de 30 jours avant la date du départ, le Client doit verser au moment de l'inscription un acompte de 30% du prix total afin que sa Commande soit acceptée par SAFRANTOURS. Le solde doit être versé à SAFRANTOURS au plus tard 30 jours calendaires avant la date de départ.
- Lorsque la Commande est passée moins de 30 jours avant la date du départ, le Client doit payer le montant total du voyage.

### **6.2. Défaut de paiement du solde**

A défaut de réception du solde dû dans le délai précité, SAFRANTOURS considérera que le Client a annulé son séjour, et les frais d'annulation de l'article 9 « ANNULATION » seront perçus.

### **6.3. Moyens de paiement**

Le règlement peut être fait par :

- Carte bancaire
- Virement
- Chèque
- Chèques vacances

La Commande ne devient effective qu'après la réception du paiement par SAFRANTOURS, ou à l'encaissement des sommes perçues pour les paiements par chèques.

En cas de paiement par chèques vacances d'un montant supérieur au prix du voyage, la différence ne sera pas remboursée.

## **7. FORMALITES ADMINISTRATIVES**

Avant de s'inscrire pour entreprendre son voyage, le Client doit vérifier qu'il est en possession d'un passeport ou autre document, en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage.

Les Clients non ressortissants de l'Union Européenne doivent s'informer et se renseigner, avant de s'inscrire et de réaliser leur voyage, sur les formalités administratives (visas...) et sanitaires (vaccins...) requises notamment auprès des ambassades et consulats compétents.

Les conséquences du non-respect des formalités administratives et sanitaires par le Client, telle que l'impossibilité de prendre le départ à la date indiquée, sont de la seule responsabilité de ce dernier. SAFRANTOURS ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par le Client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires préalablement ou au cours du voyage (ex perte des papiers d'identité et/ou billets de train...).



## **8. MODIFICATION DU CONTRAT**

### **8.1. Modification par le Client**

Toute demande d'annulation ou de modification devra être adressée par mail avec accusé de réception. La date de réception de la demande par SAFRANTOURS sera celle retenue pour les frais dus en cas de modification ou d'annulation de la Commande.

#### 8.1.1. Modification avant le départ :

SAFRANTOURS s'efforcera de prendre en compte les modifications demandées avant le départ. Toutefois, certaines modifications ne peuvent être satisfaites, notamment en raison de disponibilité des prestations, ce qui ne relève pas de la responsabilité de SAFRANTOURS.

Si SAFRANTOURS est en mesure de répondre favorablement à une demande de modification faite par le Client après validation de la Commande par SAFRANTOURS, cette modification sera facturée :

- 30€ par dossier de réservation plus surcoût éventuel de la prestation, si la demande est formulée entre 30 et 15 jours calendaires avant la date du départ
- 45€ par dossier de réservation plus surcoût éventuel de la prestation, si cette demande est formulée moins de 15 jours calendaires avant la date du départ.

#### 8.1.2. Modification des dates de départ :

Toute demande de modification portant sur la destination ou la date de départ sera assimilée à une annulation et entraînera la perception des frais d'annulation énoncés à l'article 9 « ANNULATION » ci-dessous.

#### 8.1.3. Modification après le départ :

Si SAFRANTOURS est en mesure de répondre favorablement à une demande de modification faite par le Client après le départ, cette modification sera facturée 45€ par dossier de réservation plus surcoût éventuel de la prestation.

### **8.2. Modification par SAFRANTOURS**

#### 8.2.1. Modification avant le départ

Si avant le départ, SAFRANTOURS se voit contraint d'apporter un changement dans les prestations incluses dans le séjour touristique commandé, SAFRANTOURS avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, le plus rapidement possible.

Le Client peut alors :

- Soit résilier le contrat et obtenir le remboursement intégral des sommes versées ;



- Soit accepter la modification proposée par SAFRANTOURS. Dans ce cas un nouveau contrat de voyage sera établi avec les modifications. Dans le cas d'une diminution de prix, le trop-perçu sera reversé avant la date du départ.

Le Client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

#### 8.2.2. Modification après le départ

Lorsqu'après le départ, SAFRANTOURS se voit contraint d'apporter un changement dans les prestations incluses dans le séjour touristique, SAFRANTOURS fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des prestations équivalentes.

Si les solutions proposées par SAFRANTOURS sont de qualité inférieure à la prestation initialement incluse dans la Commande, SAFRANTOURS s'engage à rembourser le Client de la différence de prix entre les deux prestations.

#### 8.2.3. Modification en cas de force majeure

Des incidents ou événements imprévisibles, extérieurs et insurmontables peuvent intervenir pendant le voyage tels que : grèves, incidents techniques, intempéries, retards, pannes. Le ou les retards résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi, ou du fait d'un tiers, ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels (taxe, hôtel, parking...) liés à une perturbation resteront à la charge du Client.

SAFRANTOURS se réserve le droit, si les circonstances l'exigent, de modifier les itinéraires ou certaines prestations du programme. De ce fait, les conditions d'hébergement et les autres prestations peuvent également être modifiées.

En tout état de cause, SAFRANTOURS ne pourra être tenue responsable de toute inexécution due à des intempéries, incendies ou tout autre cas de force majeure, ou due à un non-respect des règles de sécurité par le Client.

## **9. ANNULATION**

### **9.1. Annulation à l'initiative du Client**

L'existence de nombreux intermédiaires (hôteliers, transporteurs, etc.) et de délais de règlement imposés par ceux-ci à SAFRANTOURS justifient la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche. Si le Client se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il devra en informer SAFRANTOURS **IMMEDIATEMENT** par tout moyen permettant de s'assurer de la réception de l'annulation. La date de réception sera retenue comme date d'annulation.



Les frais d'annulation sont les suivants :

- 50 euros par personne plus de 30 jours avant le départ
- 25% du montant du séjour pour une annulation entre 30 et 21 jours avant le départ
- 50% du montant du séjour pour une annulation entre 20 et 8 jours avant le départ
- 75% du montant du séjour pour une annulation entre 7 et 2 jours avant le départ
- 90% du montant du séjour pour une annulation la veille du départ
- 100% du montant du séjour pour une annulation le jour du départ ou si non présentation au départ du voyage.

En cas d'interruption en cours de voyage, aucun remboursement auprès de Safrantours ne pourra être demandé

Lorsque plusieurs Clients se sont inscrits sur une même Commande et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur le montant général des acomptes ou du solde, quel que soit l'auteur du versement.

Si le Client n'a pas souscrit d'assurance annulation dans les conditions de l'article 15 « ASSURANCES », les frais d'annulation seront facturés au Client par SAFRANTOURS.

Si le Client a souscrit une assurance annulation, le montant des frais d'annulation doit au préalable être soldé auprès de SAFRANTOURS. A réception, SAFRANTOURS remettra les pièces justificatives nécessaires à la présentation du dossier de demande de remboursement du Client auprès de la compagnie d'assurances.

Aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et aux lieux mentionnés par sa convocation, son programme ou sa Commande, de même que s'il ne peut pas présenter les documents exigés pour son voyage (pièces d'identité, billets de transport, vaccinations...) ou si les informations renseignées lors de son inscription ne correspondent pas à ses documents d'identité.

En tout état de cause, en cas d'annulation ou de modification de toute Commande à l'initiative du Client ou en cas de force majeure, la prime d'assurance, les frais de visas, les frais de service et les frais de billetterie ne sont pas remboursables.

## **9.2. Annulation à l'initiative de Safrantours**

SAFRANTOURS peut être amenée à annuler un voyage à forfait, un séjour ou une sortie journée. Dans un tel cas, conformément à l'article R 211-10 du Code du tourisme, SAFRANTOURS en informera le Client qui sera remboursé, sans pénalités, de toutes les sommes qu'il aura pu verser.



Cependant, si cette annulation est imposée par un cas de force majeure ou un le fait d'un tiers ou d'un risque pour la sécurité du Client, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. SAFRANTOURS n'est pas responsable lorsque l'annulation est imposée, notamment, dans les cas suivants :

- a) lorsque le nombre global de participants est insuffisant, ne permettant pas la mise en place d'une équipe suffisante pour assurer un bon déroulement du séjour. Cette annulation ne peut intervenir moins de 10 jours avant la date du début du séjour ;
- b) en cas de force majeure ;
- c) lorsque la sécurité des voyageurs est menacée ;
- d) en cas de conditions météorologiques défavorables.

#### Cas particulier concernant la crise sanitaire du COVID-19:

Si le voyage n'est pas réalisable en raison des mesures de restriction de déplacement ou de fermetures de structures touristiques, prises par le gouvernement Français et/ou le gouvernement du pays résidentiel du Client, le voyage sera annulé sans frais et SAFRANTOURS proposera le remboursement au Client des sommes qu'il aura engagées.

### **9.3. Frais extérieurs au voyage**

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, par SAFRANTOURS ou par le Client, les frais extérieurs au voyage souscrit et engagés par le Client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## **10. CESSION DU CONTRAT**

Le Client peut céder le contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage (ne seront pas considérées comme remplissant les mêmes conditions notamment des personnes de nationalité différentes, présentant certaines contre-indications médicales...), sous réserve que les autorités internationales éventuellement concernées acceptent le changement.

Le Client cédant devra avertir SAFRANTOURS, par tout moyen qui permette d'en accuser réception, dans un délai de sept (7) jours au minimum avant la date du départ.

La cession d'un contrat pour un voyage à forfait ou d'un séjour pourra occasionner des frais qui seront facturés par SAFRANTOURS au Client cédant.

Le Client restera en outre responsable solidairement de tous les coûts supplémentaires engendrés par cette cession.

## **11. PRIX DES PRESTATIONS**

Les tarifs sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur 75 jours avant la date d'ouverture des inscriptions, ou au moment de l'envoi du devis, et notamment :



- en matière de coûts des transports aériens, terrestres, fluviaux et maritimes ;
- en matière de taxes légales ou réglementaires ;
- et avec une hypothèse de taux d'inflation des coûts de gestion en France, en hausse pour l'année en cours (année N), du même pourcentage que celui constaté sur 12 mois de fin janvier de l'année (N-2) à fin janvier de l'année (N-1), concernant l'indice national des prix de détail publié par l'INSEE.

Aucune contestation concernant les tarifs ne pourra être acceptée après une inscription à un voyage, séjour ou activité journée proposée par SAFRANTOURS. Les tarifs donnés sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le forfait ou toute interruption de voyage du fait du Client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé) ne pourra donner lieu à un remboursement sauf assurance spécifique.

Conformément à l'article L. 211-12 du Code du tourisme, SAFRANTOURS peut modifier le prix de la Commande dans certaines hypothèses. Ainsi, le Client accepte que le prix puisse être modifié en cas de variation du coût des transports, liés notamment au coût des carburants.

En cas d'une modification du prix, SAFRANTOURS s'engage à en informer le Client par courrier papier ou électronique au plus tard trente (30) jours avant la date de son départ.

SAFRANTOURS remettra au Client qui en fera la demande un décompte justifiant les hausses de coûts subies par SAFRANTOURS.

Tout refus de la part des Clients de s'acquitter du nouveau prix sera considéré comme une annulation de la part des Clients pour laquelle il sera fait application des dispositions de l'article 9 « ANNULATION ».

En cas de hausse supérieure à 25% du prix total, le Client aura la possibilité de résilier son inscription sans frais d'annulation dans un délai de 7 jours à compter de la date d'envoi du mail par SAFRANTOURS l'avisant de la hausse.

Sauf stipulations contraires dans la Commande, les prix s'entendent par personne sur la base d'un forfait tel que défini dans les conditions particulières.

### **11.1. Transport de bagages :**

Si le séjour inclut le transport de bagages, celui-ci sera de 1 bagage de 20kg maximum par personne. Tout bagage supplémentaire, ou supérieur à 20kg pourra être facturé au Client.

## **12. RESPONSABILITE**

La responsabilité de SAFRANTOURS ne pourra être engagée que dans le respect des règles applicables à la responsabilité des agents de voyage. Pour les dommages autres que corporels, et





faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, SAFRANTOURS ne saurait être tenue de dédommager le Client pour un montant supérieur au prix de la Commande acquittée par lui.

En tout état de cause, SAFRANTOURS ne saurait être tenue pour responsable en cas de :

- Perte ou vol des titres de transports
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité/sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante ou non conformes aux indications figurant sur le contrat
- Défaut d'enregistrement du Client à l'heure et au lieu de commencement du séjour
- Vol ou détérioration d'objets personnels – il est conseillé aux Clients de ne pas emporter d'objets de valeur et/ou de les garder en permanence sous leur surveillance directe
- Modifications du séjour due à un cas de force majeure, au fait d'un tiers,
- Fait imputable au Client
- Dommages survenus dans le cadre d'une prestation effectuée par un tiers.

### **12.1. Risques :**

Le Client s'engage à :

- ne pas avoir de contre-indication à la pratique de(s) l'activité(s) sportive(s) proposée(s) dans le séjour
- respecter à tout instant les règles de sécurité relatives à cette activité édictée par le Code de la Route.

Chaque Client est conscient que, vu le caractère de nos séjours, il peut courir certains risques inhérents à la pratique des activités proposées. Il les assume en toute connaissance de cause et s'engage à ne pas faire porter à SAFRANTOURS ou aux différents prestataires, la responsabilité des accidents pouvant survenir. Ceci est également valable pour les ayants droit et tout membre de la famille. SAFRANTOURS ne peut être tenue pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle.

S'agissant d'un séjour en liberté, le Client doit posséder les connaissances lui permettant de se situer dans son environnement à partir des outils fournis par l'agence de voyage, à savoir : livret de route et descriptif détaillé du parcours, cartes tracées,

SAFRANTOURS ne pourra être tenue pour responsable si un Client s'égare de l'itinéraire conseillé.

#### **12.1.1. Séjour avec un âne**

Le Client est responsable de la conduite de l'âne, de la santé de l'animal.

Si un enfant monte sur un âne, celui-ci devra avoir l'autorisation de l'ânier et sera sous l'entière responsabilité de l'adulte référent.



### 12.1.2. Séjour à vélo

Le port du casque est obligatoire pour tout enfant de moins de 12 ans, et fortement recommandé pour toute personne de plus de 12 ans.

## **12.2. Circonstances relevant de la force majeure**

SAFRANTOURS ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, empêchant SAFRANTOURS ou les prestataires de service impliqués dans la réalisation des prestations d'exécuter tout ou partie des obligations prévues dans la Commande. En cas de survenance d'un évènement de force majeure, la partie qui le subit en informe dès que possible l'autre partie.

Lors de la survenance d'un cas de force majeure, SAFRANTOURS peut proposer au Client un voyage de substitution ou un report, selon le choix du client.

## **12.3. Prestations non-comprises dans le forfait touristique**

SAFRANTOURS ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le Client et non prévues au descriptif, ni des acheminements jusqu'au lieu de départ et à partir du lieu d'arrivée du circuit. SAFRANTOURS ne pourra être tenue pour responsable des retards, des modifications d'horaires ou d'itinéraires du transporteur ferroviaire, que le Client déciderait d'utiliser avant, après ou pendant la période de séjour. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge de SAFRANTOURS.

Dans le cas où SAFRANTOURS organise un transfert en véhicule, entre une station de transport en commun (gare, aéroport, station de bus,...) et le premier ou dernier hébergement du séjour, l'horaire et le lieu de rendez-vous défini avec le Client constituera le lieu de départ ou lieu d'arrivée du circuit.

## **12.4. Prestation réalisée par un prestataire dans le forfait touristique**

L'exécution des voyages à forfait, séjour ou sorties journée proposés dans nos programmations suppose l'intervention de prestataires différents tels que transporteurs, propriétaires gérants d'immeubles, hôteliers, restaurants, guides etc. Ces derniers conserveront en tout état de cause les responsabilités propres à leurs activités aux termes des statuts qui les régissent. SAFRANTOURS ne saurait être tenue pour responsable du fait des prestataires réalisant une prestation dans le forfait touristique.



### **13. RESPONSABILITE DU CLIENT EN CAS DE DOMMAGE MATERIEL**

#### 13.1.1. Dégâts dans une chambre ou dans un lieu prévu dans le séjour

Le Client est entièrement responsable des dégâts causés par lui dans les chambres ou lieux proposés dans le cadre de son séjour. En aucun cas la responsabilité de SAFRANTOURS ne saurait être engagée du fait d'un acte du Client.

#### 13.1.2. Pour les séjours à vélo

Le Client est entièrement responsable de l'état du vélo loué à la fin du parcours. Il accepte de prendre en charge toute réparation suite aux dommages qu'il aurait pu y causer (hors pièces d'usure). Il appartiendra, dès lors, au Client de rapporter la preuve que l'état dans lequel le vélo est rendu est le même que celui de départ ou que les dégâts causés ne sont pas de son fait. De même il accepte de prendre à sa charge tous frais liés à la perte ou vol de l'équipement loué.

#### 13.1.3. Pour les séjours avec un âne

Le Client est entièrement responsable (au travers de son assurance responsabilité civile) des dégâts que l'animal pourrait causer.

### **14. ASSISTANCE DEPANNAGE**

Pour toute location de vélo réservée auprès de Safrantours, une assistance dépannage est offerte. En cas de panne, le Client est invité à contacter dans les meilleurs délais SAFRANTOURS par téléphone au +33 (0)6 07 64 20 03

Une simple crevaison n'est pas considérée comme une panne et sera à réparer par le client avec le matériel fourni dans les sacoches. Au regard de la description de la panne par le Client, et selon la nature de la panne et son origine, nous interviendrons soit par téléphone soit sur place pour une réparation ou un changement de vélo.

L'assistance dépannage ne s'applique pas aux vélos personnels des clients.

### **15. ASSURANCE**

Afin de permettre le bon déroulement du voyage du Client, SAFRANTOURS a négocié auprès d'Assurico une assurance Multirisque Premium, couvrant notamment, selon modalités, l'annulation du séjour, l'interruption de séjour, les bagages. L'assurance comprend également une assistance et une extension COVID.

Le montant de cette assurance est de 4,5% du prix du séjour et devra être acquitté à l'inscription.



Si vous choisissez de souscrire cette formule, les conditions générales d'assurance vous seront envoyées avec votre contrat de réservation.

## 16. UTILISATION DES DONNEES PERSONNELLES

SAFRANTOURS collecte, dans le respect de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée, des données à caractère personnel dans le cadre des inscriptions. La collecte de ces données permet à SAFRANTOURS :

- de gérer les demandes des Clients
- assurer l'exécution des contrats passés
- gérer les réclamations éventuelles.
- Tenir informés les Clients sur les offres de SAFRANTOURS

Ces données personnelles sont destinées uniquement au personnel de SAFRANTOURS. Les données nécessaires à l'exécution des prestations confiées à des tiers identifiés dans le contrat de voyage sont transférées à ces derniers de manière sécurisée.

Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle avec le Client, et une durée de 5 ans à l'issue de celle-ci.

Le Client peut exercer un droit d'accès et de rectification des données qui le concernent, en s'adressant à [info@safrantours.com](mailto:info@safrantours.com). Le Client peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer au traitement. Conformément à l'article 40-1 de la [loi « informatique et libertés »](#), le Client peut définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. SAFRANTOURS s'efforce d'apporter tout le soin nécessaire au traitement des données personnelles de ses Clients. En cas de difficulté, le Client peut contacter directement SAFRANTOURS ou le cas échéant introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## 17. RECLAMATIONS

Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le Client. La réclamation ne pourra pas être d'ordre subjectif, mais devra porter exclusivement sur les éléments contractuels du séjour.

Sans préjuger d'une éventuelle voie de recours judiciaire, toute réclamation doit être adressée par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans le délai de quinze (15) jours après la date de retour du voyage, à l'adresse suivante : Safrantours, 60 Espace les Cascades, 26400 Mirabel et Blacons. Pour être étudiée par SAFRANTOURS, cette demande devra être accompagnée des pièces justificatives.



## 18. DROIT APPLICABLE ET COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Les CGV, ainsi que tous les contrats conclus avec les Clients qui en découlent sont soumis au droit français.

En cas de différend, le Client devra saisir le Médiateur du tourisme et des voyages.

En cas d'échec de la médiation, la partie la plus diligente pourra saisir une juridiction compétente.

Tout litige qui découle de l'application des CGV ou des contrats qui en découlent sont soumis uniquement au droit français.



## Extrait du Code du tourisme : Articles R 211-3 à R 211-12

### 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 Client 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 Client en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

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

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'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 Client engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au Client 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 Client 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.