

Formulaire d'information standard – Ventes de forfaits achetés hors site internet

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#).

Destination Vendée Grand Littoral, sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Destination Vendée Grand Littoral dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le [code du tourisme](#).

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

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

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

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

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

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

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

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

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

Destination Vendée Grand Littoral a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : Groupama Assurance-Crédit & Caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, tél. +33(0)2 70 96 63 40, e-mail mlegrand@groupama-ac.fr, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Destination Vendée Grand Littoral.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : www.legifrance.gouv.fr.

Formulaire d'information standard – Vente services de voyage achetés par tous moyens hors forfaits touristiques

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficiez des droits octroyés par le code du tourisme. Destination Vendée Grand Littoral sera responsable de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, Destination Vendée Grand Littoral dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.

En cliquant sur l'hyperlien, le voyageur recevra les informations suivantes :

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 [code du tourisme](#).

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

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

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

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

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

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

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.

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

Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Destination Vendée Grand Littoral a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : Groupama Assurance-Crédit & Caution, 8-10 rue d'Astorg, 75008 Paris, tél. +33(0)2 70 96 63 40, e-mail mlegrand@groupama-ac.fr, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Destination Vendée Grand Littoral.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

www.legifrance.gouv.fr.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE LA SPL DESTINATION VENDÉE GRAND LITTORAL AU 02 SEPTEMBRE 2024

La participation à l'une des formules proposées dans ce contrat ou toute autre formule composée sur mesure implique l'acceptation des conditions particulières de vente présentée ci-dessous :

Article 1 - Définition

Conformément à l'article R211.4 du Code du Tourisme, les présentes conditions particulières de ventes (CPV) ont vocation à informer les clients de la SPL Destination Vendée Grand Littoral préalablement à la signature du contrat.

Conformément à l'article L211.9 du Code du Tourisme, ces informations précontractuelles feront partie intégrante du contrat et ne pourront être modifiées que dans le cadre d'un accord expressément convenu entre les parties.

Ces CPV pourront être modifiées et mises à jour par la SPL Destination Vendée Grand Littoral à tout moment. Les CPV applicables sont celles en vigueur au moment de la commande.

Les présentes CPV sont communiquées au client au moment de la réservation d'une prestation auprès de la SPL Destination Vendée Grand Littoral et consultables et téléchargeables sur le site internet : www.destination-vendeegrandlittoral.com.

Article 2 - Information

Préalablement à la signature du contrat, la SPL Destination Vendée Grand Littoral transmet à l'acheteur le détail du programme : itinéraire, hébergement, restauration, visites, tarif selon le nombre de participants, prestations incluses et non incluses, conditions de paiement, conditions d'annulation, assurance...

Article 3 - Prix

Les prix sont indiqués par personne, en euros, et s'entendent TTC ou selon le régime de la marge, (art.266-1-E B du CGI et instruction du 24.06.1981") pour les voyages avec hébergement et/ou transports.

Le prix par personne est établi et assuré sur la base d'un nombre minimum et maximum de personnes.

Les prix ne comprennent pas les dépenses à caractère personnel, toutes dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont la SPL Destination Vendée Grand Littoral ne peut être tenue responsable, l'assurance annulation et le supplément chambre individuelle si le forfait inclut une prestation hôtelière.

Les tarifs peuvent être revus à la hausse ou à la baisse en fonction de la fluctuation du nombre de participants.

En cas de réservation tardive, soit moins de 15 jours avant le début de la prestation, la totalité du règlement est exigée à la réservation.

Article 4 - Durée de la prestation

Le client signataire du présent contrat conclu pour une durée déterminée ne pourra en aucune circonstance, se prévaloir d'un quelconque droit au maintien dans des lieux à l'issue de la prestation.

Article 5 - Capacité

Le présent contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Si le nombre de personnes dépasse la capacité d'accueil, le prestataire peut refuser les clients supplémentaires, le prix de la prestation initiale restant acquis à la SPL Destination Vendée Grand Littoral. En revanche, si le nombre de personnes est inférieur à celui annoncé à j-7, le tarif de la prestation ne sera pas revu à la baisse.

Article 6 - Bons d'échange

La SPL Destination Vendée Grand Littoral remettra au client le ou les bon(s) d'échange qu'il lui faudra présenter à chaque prestataire. Une facture acquittée sera également remise au client.

Article 7 - Retard d'arrivée sur les lieux d'hébergement et de visite

Le contrat de réservation est convenu pour un jour et des horaires spécifiques qui doivent être respectés par le client.

Il est fait obligation au client de prévenir la SPL Destination Vendée Grand Littoral en cas de retard. En cas d'arrivée en dehors des horaires d'ouverture de la SPL Destination Vendée Grand Littoral, il est fait obligation au client de prévenir les prestataires dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non réalisées ou réalisées en partie du fait du client restent dues en totalité et sont non remboursables.

Les guides et les prestataires hors hébergeurs sont en mesure de refuser le groupe après 45 minutes de retard.

Article 8 - Conditions de réservation et de paiement

Réservation

Toute option téléphonique ou écrite n'est reconnue par la SPL Destination Vendée Grand Littoral que comme une prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part.

La réservation est effective dès que le client retourne au service groupes de la SPL Destination Vendée Grand Littoral un exemplaire du contrat de réservation daté et signé des deux parties, accompagné du montant de l'acompte mentionné sur le contrat, soit 30% de la prestation prévue.

Il est conseillé de réserver toute prestation au minimum 3 mois à l'avance.

Règlement du solde : la facture du solde vous sera adressée par notre service comptabilité. Le solde est à régler sous 30 jours à compter de la date de réception de la facture par chèque à l'ordre de l'Office de tourisme Destination Vendée Grand Littoral ou par virement bancaire.

Toute prestation non prévue dans le contrat devra être réglée obligatoirement sur place par le voyageur.

Une procédure de recouvrement sera lancée en cas d'impayé, si le traitement à l'amiable échoue, le débiteur sera poursuivi en justice.

Article 9 - Annulation, modification ou interruption du fait du client ou de la SPL Destination Vendée Grand Littoral

Modification du fait du client

Toute demande de modification avant le début de la prestation devra parvenir impérativement par courriel à magalie.bironneau@destination-vendeegrandlittoral.com. Toute modification doit faire l'objet d'un accord préalable de la SPL Destination Vendée Grand Littoral. Chaque demande étant traitée de façon personnalisée, la SPL Destination Vendée Grand Littoral est à la disposition du client pour étudier toutes modifications contractuelles ou toutes demandes de prestations complémentaires.

Modification du fait de la SPL Destination Vendée Grand littoral

Conformément à l'article L211-13 du code du tourisme, la SPL Destination Vendée Grand Littoral peut, avant le début de la prestation, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L211-12 du code du tourisme. La modification unilatérale de la SPL Destination Vendée Grand Littoral sera possible sans opposition du client si elle est mineure, prévu dans le contrat (conditions climatologiques, cérémonies religieuses, quantité de participants, cas de force majeure...) ET que le client en est informé le plus rapidement possible de manière claire et écrite.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est annulé et le client n'accepte pas d'autre prestation, la SPL Destination Vendée Grand Littoral rembourse tous les paiements effectués par le client dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L 211-17 du code du tourisme.

Annulation du fait du client :

L'annulation émanant du client entraîne la retenue des frais variables selon la nature du séjour et la date à laquelle elle intervient. Toute annulation doit être notifiée par courriel à magalie.bironneau@destination-vendeegrandlittoral.com et par lettre recommandée avec AR à la SPL Destination Vendée Grand Littoral. Les frais suivants sont alors appliqués :

- Annulation plus de 61 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 10 % du montant de la prestation ;
- Annulation entre le 61ème et 30ème jours avant le début de la prestation : il sera retenu 20 % du montant de la prestation ;
- Annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 50% du prix de la prestation ;
- Annulation entre le 20ème et le 8ème jour inclus avant le début de la prestation : il sera retenu 75% du prix de la prestation ;
- Annulation moins de 8 jours avant le début de la prestation : il sera retenu 100% du prix de la prestation.

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

En cas de modification le jour J, la SPL Destination Vendée Grand Littoral facturera la prestation.

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

Annulation du fait de La SPL Destination Vendée Grand Littoral

Si la SPL Destination Vendée Grand Littoral, avant la date prévue du début de la prestation, se trouve contraint d'annuler la réservation, le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité de la somme versée. Il recevra en outre une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Ces dispositions ne s'appliquent pas, lorsqu'est conclu un accord amiable ayant pour objet, l'acceptation par le client d'une prestation de substitution proposée par la SPL Destination Vendée Grand Littoral.

Article 10 - Cas de force majeure

Le client et l'Office de Tourisme ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsqu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'une injonction impérative des pouvoirs publics,...- c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de

l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

Article 11 - Cession du contrat

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer la SPL Destination Vendée Grand Littoral de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. La SPL Destination Vendée Grand Littoral informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par la SPL Destination Vendée Grand Littoral du fait de la cession du contrat.

Article 12 - Responsabilités

La SPL Destination Vendée Grand Littoral est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

La SPL Destination Vendée Grand Littoral ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 6.3 des présentes CPV, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe la SPL Destination Vendée Grand Littoral, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat. La SPL Destination Vendée Grand Littoral ne pourra être tenue pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du site ou d'une interruption de la connexion du client au cours du processus d'enregistrement, de réservation ou de paiement.

Si l'un des services de voyage n'est pas exécuté conformément au contrat la SPL Destination Vendée Grand Littoral remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés. Si la SPL Destination Vendée Grand Littoral ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le client, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

Article 13 - Assurance

Lors de votre réservation, la SPL Destination Vendée Grand Littoral ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invite à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

Article 14 – Réclamations, litiges et médiation

Toute réclamation doit être adressée dans les trois jours à compter du début de la prestation, par lettre recommandée avec AR, à la SPL Destination Vendée Grand Littoral. Tout litige portant sur l'application des présentes conditions particulières de vente sera de la compétence exclusive du tribunal de la Roche sur Yon pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.

En cas de litige non résolu, les parties peuvent faire appel à la Médiation Tourisme et Voyage (www.mtv.travel)—après avoir saisi notre Service commercial et à défaut de réponse satisfaisante du Service commercial dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante.

Article 15 – Données personnelles

La SPL Destination Vendée Grand Littoral est susceptible de collecter des données à caractère personnel nécessaires au traitement informatique de votre réservation, à son suivi, à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux).

Conformément au RGPD vous bénéficiez à tout moment du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données en adressant soit un courriel à lucie.touzeau@destination-vendeegrandlittoral.com, soit par courrier à la SPL Destination Vendée Grand Littoral, et dans les deux cas en justifiant de votre identité.

Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

SPL DESTINATION VENDÉE GRAND LITTORAL au capital de 39 000 €
35 impasse du luthier BP20 85440 Talmont Saint Hilaire
Tél. 02 51 33 34 64

Forme juridique : S.P.L (Société Publique Locale)

N° SIRET : 82456182300017 – Code APE 7990 Z

N° de TVA intracommunautaire : FR17824561823

Organisme local de tourisme – Immatriculation R.O.V.S
IM085210003

Garantie Financière de 30000€ - GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT &
CAUTION, 8-10 RUE D'ASTORG, 75008 PARIS, France

Responsabilité civile professionnelle – AXA France IARD – 313
Terrasses de l'Arche 92727 NANTERRE CEDEX – France.