

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

**Article 1 – GÉNÉRALITÉS** - Les offices de tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les offices de tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui ne sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat.

**Article 2 – 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 de maintien dans les lieux à l'issue de la prestation.

**Article 3 – RESPONSABILITÉ** - L'office de tourisme du Vignoble de Nantes qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. L'office de tourisme du Vignoble de Nantes ne peut être tenu pour responsable de cas fortuits, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

**Article 4 – RÉSERVATION** - La réservation devient ferme et définitive à réception d'un exemplaire du contrat de réservation dûment daté et signé par le client accompagné d'un acompte de 30 % du prix total de la prestation et retourné à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes avant la date limite figurant sur le contrat. Les clients domiciliés en dehors du territoire français régleront la totalité de la prestation à la réservation.

**Article 5 – TARIFS** - Nos tarifs sont publiés en euros (prix nets, TVA non applicable, article 293 B du CGI). Ils sont calculés de manière forfaitaire et prennent en compte l'ensemble du programme retenu.

Ne sont pas compris :

- le transport
- les dépenses à caractère personnel
- la taxe de séjour
- toutes dépenses extraordinaires dont l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes ne peut être tenu pour responsable.

**Article 6 – RÈGLEMENT DU SOLDE** - Le client s'engage formellement à verser à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes, sur présentation d'une facture, le solde de la prestation convenue et restant due. Le client n'ayant pas versé les arrhes à la date convenue est considéré comme ayant annulé son séjour. Dès lors, la prestation est de nouveau offerte à la vente et aucun remboursement ne sera effectué. Le règlement s'effectue par chèque libellé à l'ordre du Trésor Public ou par virement bancaire (RIB à retirer auprès de l'office de tourisme du Vignoble de Nantes).

**Article 7 – INSCRIPTIONS TARDIVES** - En cas d'inscription moins de 15 jours avant le début de la prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se réserve le droit d'exiger la totalité du règlement à la réservation.

**Article 8 – BONS D'ÉCHANGE** - Dès réception des arrhes, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes adresse au client par mail la confirmation du programme réservé avec les plans d'accès des lieux de rendez-vous.

**Article 9 – ARRIVÉE** - Le groupe doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire dont l'adresse et le téléphone figurent sur le bon d'échange ou la fiche descriptive. En cas de retard de plus de 30 mn sur l'horaire prévu, le guide n'est pas tenu d'assurer la visite. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

**Article 10 – ANNULATION – INTERRUPTION – MODIFICATION DU FAIT DU CLIENT**

**10.1 – Annulation du fait du client** - Toute annulation doit être notifiée par courrier postal ou électronique à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes. L'annulation du fait du client entraîne, outre les frais de dossier, des retenues suivantes, calculées en fonction de la date de notification :

En cas d'annulation d'individuels dans un groupe :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : 10 % prix du séjour
- annulation entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus : 25 % du prix du séjour
- annulation entre le 20<sup>e</sup> et le 8<sup>e</sup> jour inclus : 50 % du prix du séjour
- annulation entre le 7<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour inclus : 75 % du prix du séjour
- annulation à moins de 2 jours : 90 % du prix du séjour

Par ailleurs, en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

En cas d'annulation d'un groupe :

- annulation plus de 30 jours avant le début du séjour : pas de pénalité
- annulation entre le 30<sup>e</sup> et le 21<sup>e</sup> jour inclus : 10 % du prix du séjour
- annulation entre le 20<sup>e</sup> et le 16<sup>e</sup> jour inclus : 20 % du prix du séjour
- annulation entre le 15<sup>e</sup> et le 11<sup>e</sup> jour inclus : 30 % du prix du séjour
- annulation entre le 10<sup>e</sup> et le 2<sup>e</sup> jour inclus : 50 % du prix du séjour
- Annulation moins de 24 h : 100 % du prix du séjour

Par ailleurs, en cas de non présentation du client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**10.2 – Interruption du fait du client** - En cas d'interruption de la prestation par le client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

**10.3 – Modification du fait du client** - Le contrat est établi pour un nombre précis de participants.

Au cas où ce nombre serait modifié, l'office de tourisme se réserve le droit de modifier ou de résilier le contrat.

Toute inscription supplémentaire entraînera une majoration de la facture en conséquence. Le nombre de convives, confirmé impérativement 72 h avant la date de la prestation, sera le nombre minimum facturé.

**10.4 – La réservation d'un hébergement entraîne pour le client l'application des conditions de vente spécifiques à l'hébergement choisi. L'office de tourisme du Vignoble de Nantes s'engage à fournir au client ces conditions avec le devis.**

**Article 11 – ANNULATION – MODIFICATION – EMPÊCHEMENT DU FAIT DU VENDEUR**

**11.1 – Annulation du fait du vendeur** - Si l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se voit dans l'obligation d'annuler la prestation avant le début de celle-ci, il doit en informer le client par lettre recommandée avec avis de réception. Le client, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, sera remboursé immédiatement et sans pénalité des sommes versées. 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.

**11.2 – Modification du fait du vendeur** - Lorsqu'avant la date prévue du début de la prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le client peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec avis de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir, sans pénalité, le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou la substitution de lieux de prestations proposées 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 dues par le client et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu sera restitué au client.

**11.3 – Empêchement par le vendeur** - Lorsqu'en cours de prestation, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes, sans préjuger des recours en réparation pour dommages subis, proposera une prestation de remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix.

Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'office de tourisme du Vignoble de Nantes lui remboursera la différence de prix avant la fin de la prestation.

**N.B. :** Les dispositions prévues aux articles **11-2** et **11-3** ne s'appliquent pas lorsqu'il est conclu un accord amiable ayant pour objet l'acceptation de substitution proposée par le vendeur.

**Article 12 – ASSURANCES** - Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type « villégiature » pour les différents risques.

**Article 13 – ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE** - L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a souscrit une assurance auprès de GROUPEAMA Assurances à hauteur de 8000 fois l'indice FNB (Contrat n° 064/320778C/10004) couvrant tous dommages corporels, matériels et immatériels qui pourraient être causés aux participants par suite de carence ou de défaillance de ses services.

Garantie financière : GROUPEAMA Assurances Crédit.

**Article 14 – RÉCLAMATIONS - LITIGES** - Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à l'office de tourisme du Vignoble de Nantes et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 48 h qui suivent la fin de la prestation.

En cas de litige, le Tribunal de Commerce de Nantes sera seul compétent.

**Art. R221-4 du code du tourisme** sont indiquées dans l'un des documents suivants transmis au client avant l'excursion : devis-contrat de réservation, programme, plan d'accès :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage ci-dessous

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - d) Les repas fournis ;
  - e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
  - h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
  - 3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
  - 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
  - 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
  - 6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
  - 7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
  - 8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Partie B Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait dans des situations autres que celles couvertes par la partie A  
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 bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le [code du tourisme](#).  
L'entreprise/les entreprises XY sera/seront entièrement responsable (s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes 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(s) deviendrait(en)t insolvable(s).

Droits essentiels prévus par 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. L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurances et une garantie financière auprès de GROUPAMA Assurances Crédit, 126 rue de la Piazza, 93199 Noisy le Grand Cedex, tel. 01 49 31 31 31, [caution@groupama-ac.fr](mailto:caution@groupama-ac.fr). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes.  
[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [code du tourisme](#) \*.]

Partie D Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code  
Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#) \*. L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes sera entièrement responsable (s) de la bonne exécution du service de voyage.  
En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable.  
Pour plus d'informations sur vos droits : [code du tourisme](#) \*.

En cliquant sur le lien ci-dessus, le voyageur recevra les informations suivantes :  
Droits essentiels prévus par le code de 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. L'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA Assurances et une garantie financière auprès de GROUPAMA Assurances Crédit, 126 rue de la Piazza, 93199 Noisy le Grand Cedex, tel. 01 49 31 31 31, [caution@groupama-ac.fr](mailto:caution@groupama-ac.fr). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme du Vignoble de Nantes.  
[Site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#) \*.]

\* lien consultable depuis les conditions de vente sur [www.groupes-levignobledenantes.com](http://www.groupes-levignobledenantes.com)



### Office de Tourisme du Vignoble de Nantes - E.P.I.C.

Siège social : Maison de Pays - 5, allée du Chantre - BP 89124 - 44191 CLISSON Cedex  
Tél. 02 40 54 24 22.

Code APE 7990 Z - N° SIRET 751 001 546 00017

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France n°IMO44120020