

Conditions générales de réservation

Nos conditions générales de réservation sont conformes aux articles R211-3 à R211-11 du code du tourisme fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours. Afin de respecter les dispositions légales, nous reproduisons ces articles.

Article R211-3 - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article L211-7, 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 le présent titre.

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 le présent titre.

Article R211-4 - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, 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 repas fournis ;
4. la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. les formalités administratives et sanitaires à accomplir 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 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 R211-10 du présent décret ;
10. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. les conditions d'annulation définies aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
12. les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme ;

13. l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

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 par écrit 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. Il 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, heures et lieux de départ et de retour ;
4. le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. le nombre de repas fournis ;
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 100 ci-après ;
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 ; en tout état de cause, 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 lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire des 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 ci-dessus ;
14. les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ci-après ;
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, par écrit, 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.

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 lettre recommandée avec 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 L211-12, 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 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 tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé 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 L211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec 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.

Conditions particulières de réservation
Conformément aux articles R211-3 à R211-13 du code du Tourisme
(Cf conditions générales de réservation jointes)

I. Information :

Le présent document constitue l'offre préalable visée par les conditions générales ci-contre et elle engage Quai Cyrano. Toutefois, des modifications peuvent naturellement intervenir dans la nature des prestations. Conformément à l'article 211-5 des conditions générales ci-contre, si des modifications intervenaient, elles seraient portées par écrit à la connaissance du client, par Quai Cyrano avant la conclusion du contrat.

II. Responsabilité : Quai Cyrano qui offre des prestations à un client est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des présentes conditions de vente. Quai Cyrano ne peut être tenu responsable de tout cas fortuit, des cas de force majeure ou du fait de toute personne étrangère à l'organisation et au déroulement de la prestation.

Aucune responsabilité ne sera acceptée par Quai Cyrano pour d'éventuels dégâts causés par les clients durant leur séjour, la responsabilité du matériel cassé ou endommagé leur sera facturée par les prestataires concernés.

III. Prix : Les prix indiqués sont TTC, par personne et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ces derniers sont révisables en cas de fluctuation des effectifs ou d'ordre économique et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Des frais de dossier supplémentaires de 16€ sont appliqués pour toute réalisation de journée ou séjour « à la carte ».

IV. Réservation : Toute option qu'elle soit téléphonique ou écrite n'est reconnue par Quai Cyrano que comme prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. Elle ne peut occasionner aucune réservation de sa part. La réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 25 % du prix du séjour a été versé et qu'un contrat signé - accompagné des conditions particulières paraphées par le client - a été retourné au service réceptif avant la date limite indiquée.

V. Règlement du solde : le client s'engage formellement à verser à Quai Cyrano, à réception de la facture, le solde de la prestation restant dû, avant le début de la prestation. Le client n'ayant pas

versé le solde 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.

VI. Bon d'échange : dès réception du règlement du montant du séjour, Quai Cyrano adresse au client un (des) bon(s) d'échange(s) que celui-ci devra remettre au(x) prestataire(s) concerné(s).

VII. Réservation tardive : en cas d'inscription moins de 30 jours avant le début du séjour, la totalité du règlement sera exigée à la réservation.

VIII. Arrivée et départ : Le client doit se présenter le jour précisé sur le (les) bon(s) d'échange(s). En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute le client doit prévenir Quai Cyrano et les prestataires, dont les coordonnées figurent sur le (s) bon(s) d'échange(s). Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

IX. Annulation du fait du client : Toute annulation doit être notifiée à Quai Cyrano dans les délais les plus brefs **et confirmée par courrier (y compris électronique) avec accusé de réception. La date de ce document est le seul élément pris en compte pour l'annulation. Pour toute annulation du fait du client, partielle ou totale, la somme retenue par Quai Cyrano sera la suivante ***

- A plus de 30 jours des prestations : 10% du montant total de la prestation
- Entre le 30^{ème} et le 21^{ème} jour : 30% du montant total de la prestation
- Entre le 20^{ème} et le 8^{ème} : 50% du montant total
- Entre le 7^{ème} et le 4^{ème} jour : 75% du montant total
- Moins de 4 jours ou en cas de non-présentation le jour J : 100% du prix total de la prestation

**Dédution faite de l'acompte déjà versé*

NB :

- **A moins de 4 jours du début des prestations, la facture transmise au client sera non modifiable. En cas d'annulations de personnes dans le groupe, aucun remboursement ne sera alors effectué (Sauf souscription à notre assurance annulation)**
- En cas de non-consommation d'une ou plusieurs composantes de la prestation due à la volonté du client, celui-ci ne pourra prétendre à quelque dédommagement que ce soit.

X. Modification par Quai Cyrano d'un élément substantiel du contrat : Se reporter à l'article R211-11 et R211-13 des conditions générales ci-contre.

XI. Annulation du fait de Quai Cyrano : Se reporter à l'article R211-12 des conditions générales ci-contre.

XII. Assurance : Lors de la réservation, il vous est possible d'opter pour une assurance annulation multirisque. Celle-ci est à contracter obligatoirement par tous les participants au séjour. Se renseigner auprès de nos services. **Nb : le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait et il est conseillé de contracter une assurance dite « villégiature ».**

XIII. Réclamation : Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée par courrier (y compris électronique) avec accusé de réception à Quai Cyrano, au plus tard 8 jours après la fin de la prestation. En cas de désaccord persistant, les litiges peuvent être soumis au service qualité de la Fédération Nationale de Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative qui s'efforcera de trouver un accord amiable.

XIV. Modes de règlement : Espèces, chèques et virements bancaires acceptés.

XV. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Quai Cyrano a souscrit une assurance auprès de Groupama N°05858240 / 2 Avenue de Limoges 79044 NIORT Cedex, pour les sinistres, dommages corporels, matériels et immatériels confondus, afin de couvrir les conséquences de sa Responsabilité Civile Professionnelle.

QUAI CYRANO

Forme juridique : Société d'Économie Mixte au capital social de 240 000 €

N° SIRET : 910 692 250 000 12 - APE : 7990 Z N° TVA intracommunautaire : FR 79910692250

Organisme Local de Tourisme autorisé par Atout France : IM024220001

Garantie Financière : Groupama Crédit-Assurance : 30000 €

Siège Social : 1, Rue des Récollets – 24100 BERGERAC

◦