

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE

Les tarifs sont calculés selon les conditions économiques connues au 01/12/2021 et révisables en cas de hausse des taxes, carburant et dévies. La réservation d'un voyage ou forfait implique l'acceptation sans réserve des conditions générales et particulières, dont le client reconnaît avoir pris connaissance.

Inscription : Jours et spectacles : paiement de la totalité.
Séjour : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30% du prix de voyage et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés. Le solde de la prestation doit se faire 30 jours avant la date du voyage, spontanément, et sans que ce solde ait été réclamé par Chaigneau Voyages (sauf conditions plus strictes sur certains départs). A défaut de règlement dans ce délai, Chaigneau Voyages considérera la réservation comme nulle, tout en conservant la totalité des sommes versées. En cas de résiliation effectuée moins de 30 jours avant la date de début du voyage, le client devra régler le montant intégralement.

Tous les voyages sont soumis à un minimum d'inscrits. Si ce nombre n'est pas atteint, Chaigneau Voyages se réserve le droit d'annuler le départ avec remboursement des sommes versées.
 Annulation ou modification du fait de client. En cas d'annulation par le client, celui-ci doit la notifier à Chaigneau Voyages. Seule la date d'annulation enregistrée par Chaigneau Voyages permet de déterminer le montant des frais dus par le client, suivant les modalités ci-dessous :

Notre assurance : Multirisques toutes causes incluant pandémie

Moins de 100 €	11 €
de 100,00 € à 399,00 €	15 €
de 400,00 € à 599,00 €	21 €
de 600,00 € à 799,00 €	26 €
de 800,00 € à 999,00 €	35 €
de 1 000,00 € à 1 199,00 €	42 €

Journaux : A plus de 15 jours avant le départ : 15€ de frais par personne ; de 14 à 5 jours avant le départ : 30 % de frais par personne ; A moins de 5 jours avant le départ : 100 % de frais par personne.
Spectacles : Non remboursable. Seule la recette des billets annulés permet le remboursement, déduction faite de 15€ de frais de service.
Séjours croisés : A plus de 30 jours avant le départ : frais de dossier 50€ par personne. Entre 30 et 21 jours avant le départ : 30 % du prix de voyage ; Entre 20 et 8 jours avant le départ : 50 % du prix de voyage ; Entre 7 et 2 jours avant le voyage : 75 % du prix de voyage ; Moins de 2 jours avant le départ et non présentation ou départ : 100 % du prix de voyage.
Séjours croisés : Forfait aérien : 100 % de frais du montant du vol HT dès la réservation. Forfait terrestre : jusqu'à 45 jours avant le départ : 30% du montant du voyage, Entre 44 et 30 jours avant le départ : 50% du montant du voyage, Entre 29 et 15 jours avant le départ : 75% du montant du voyage, Entre 14 jours et le jour de départ ou non présentation : 100 % du montant du voyage

de 1 200,00 € à 1 399,00 €	49 €
de 1 400,00 € à 1 599,00 €	56 €
de 1 600,00 € à 1 799,00 €	63 €
de 1 800,00 € à 1 999,00 €	70 €
de 2 000,00 € à 2 199,00 €	77 €

L'ensemble des conditions de ces garanties est défini dans un livret disponible en agence ou sur simple demande. Dans tous les cas la garantie "Annulation et bagages" est ce que les frais d'intervention sont non remboursables. Dans le cadre de la mise en place d'une charte de réduction de l'émission, les clients sont informés de la possibilité qu'ils ont d'avoir recours au Médiateur de Tourisme et de Voyage. Après avoir suivi Chaigneau Voyages et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le client peut saisir le médiateur de Tourisme et de Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv-tour.com.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Le Code de tourisme français devant évoluer à partir de 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV (Conditions Générales et Particulières de Vente) seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives ainsi que des dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code de tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-13 du Code de tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, se sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport ni avant pas dans le cadre d'un forfait touristique. La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code de tourisme.

Dès lors, à défaut de dispositions contractuelles figurant au reçu de présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix de voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avec sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code de tourisme. Il sera donc tenu de signature dans un délai de 24 heures à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquiescer les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les places justificatives seront fournies.

Chaigneau Voyages a succédé après décès de la compagnie HISCOCK, 19 rue Louis le Grand 75002 Paris, en tant qu'opérateur garanti par sa responsabilité Civile Professionnelle.

Article R.211-3 : Sous réserve des exceptions prévues au troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours devant être faite 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 est tenu de fournir au client les billets et/ou les documents de transport pour le voyage, ainsi que 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. Les factures séparées des divers éléments d'un même forfait touristique ne sont pas le vendeur aux obligatoires qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R.211-3-1 : L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Il peut être fait par voie électronique dans les conditions de validité et d'archivage prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou le raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation ou registre prévu au 6 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 R.211-4 : Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que : 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ; 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ; 3° Les prestations de restauration proposées ; 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ; 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les voyageurs 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'inscription du consommateur en cas de dissolution 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 de 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 R.211-5 : L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit de modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R.211-6 : 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 gérant 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 séjours fractionnés, 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 réduction éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ; 9° l'indication, s'il y a lieu, des réductions 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'elle ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ; 10° le calendrier et les modalités de paiement

du prix ; le montant versé par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou de 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 ou vendeur, et, le cas échéant, signifiée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de service concernés ; 13° la date limite d'information de l'acheteur en cas de dissolution du voyage ou de séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou de 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 ou l'ité de contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle de vendeur ; 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation énoncé 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 : objet, 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 moins de 14 jours, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'entité ou le responsable sur place de son séjour ; 20° La clause de restitution et de remboursement sans pénalité 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 de séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R.211-7 : L'acheteur peut céder son contrat à un consommateur 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 ou cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ou plus tard sept jours avant le début du voyage, lorsqu'il s'agit d'une cession, ou délai se portant à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R.211-8 : Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision de prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à l' 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 de prix à laquelle s'applique la variation, la coupe de la ou des devises retenue comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R.211-9 : Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels de contrat telle qu'une hausse significative de prix et lorsqu'il ne peut pas obtenir l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice 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 modifier 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 ; en venant au contrat précéder les modifications apportées et être signé par les parties ; toute déduction de prix vient en déduction des sommes restées 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 R.211-10 : 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 préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur peut, dans ce cas, une indemnité ou 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 R.211-11 : 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 le pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis : soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues au support 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 celle-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 occupé 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.

Article R.211-12 : (modifié par décret n°2009-1630 du 23 décembre 2009-art.1) : Les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'article L.211-1.

Article R.211-13 : (modifié par décret n°2009-1630 du 23 décembre 2009-art.1) : l'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.