

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

## I. Conditions particulières de vente applicables aux réservations

Les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques et de services de voyage par CHAIGNEAU VOYAGES, à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du contrat de vente conclu avec le Client.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.

### Définitions :

-Le Client : Toute personne qui réserve/achète un séjour ou tout bénéficiaire d'une prestation réservée au professionnel

-Professionnel : CHAIGNEAU VOYAGES

-Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises

### Capacité :

Le Client effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, et notamment être âgé de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle.

### Prix :

Les prix sont exprimés en euros et incluent les prestations mentionnées dans le contrat.

Sauf mention contraire, ne sont pas compris dans le prix :

- les dépenses personnelles
- les pourboires
- les assurances facultatives
- certaines taxes locales à régler sur place
- toute prestation non mentionnée dans le descriptif du voyage.

Les prix peuvent être révisés conformément à la réglementation en vigueur, notamment en cas de variation :

- du coût du transport
- des taxes et redevances
- des taux de change.

### Inscription et paiement :

Une commande est ferme et définitive après validation du contrat de vente, du programme et des présentes conditions de vente signées, et accompagnées du règlement de l'acompte.

Le Client peut régler via les moyens de paiement suivants :

-Espèces : pour un séjour dont le montant total est inférieur à 1000€

-Chèque : à plus d'1 mois du départ

-Carte bancaire

-Chèques vacances : uniquement pour les voyages à destination de l'Union Européenne et acceptés au moment du solde.

-Tickets Kadéos et Tirs Groupés : après accord de la direction

Le Client verse au moment de l'inscription l'acompte indiqué dans le contrat ou dans les conditions particulières de ventes, en fonction du voyage réservé.

Le Client doit impérativement régler le solde du voyage à 30 jours du départ.

Pour toute commande à moins de 30 jours du départ, le paiement du prix total du séjour sera exigé au moment de la réservation.

Le non-respect de l'échéancier de paiement sera considéré comme une annulation du séjour, entraînant la perception des frais prévus à l'article « Annulation par le Client » ;

**Révision des prix :**

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée (voir brochure/descriptif du séjour) dans la limite de 8%.

Pour toute modification de prix, supérieur ou inférieur à 8%, le Client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

**Absence de droit de rétractation :**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

**Annulation/Modification\* par le Client :**

Avant départ :

Le Client a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat en adressant sa demande à l'agence Chaigneau Voyages moyennant le paiement des frais indiqués sur le contrat.

La date de réception du courrier, email, fax est retenue pour l'application du barème d'annulation.

\*Sont notamment considérées comme des annulations entraînant l'application du barème ci-dessous les demandes de : modification des dates de départ et de retour, modification des aéroports de départ et d'arrivée, changement d'hôtel.

Après départ :

Toute prestation non consommée ou modifiée à l'initiative du client à destination du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement

**Annulation/Modification à l'initiative du professionnel :**

-Annulation faute de participants :

Le voyage peut être annulé par l'organisateur ou l'agence si le nombre minimum de participants indiqué sur la brochure/le descriptif du séjour n'est pas inscrit :

- 20 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours.

- 7 jours avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours.

- 48h avant la date de départ, pour les voyages dont la durée est 2 jours.

Le Client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

-Autres cas d'annulation :

En cas d'indisponibilité d'un voyage confirmé, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client un séjour de substitution.

En cas de résiliation du contrat du fait du professionnel, et sauf si l'annulation du séjour est causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, le Client pourra prétendre à l'indemnité prévue à l'article R211-10 du code du tourisme.

**Modification du séjour :**

Avant départ :

En cas de modification d'un élément essentiel du contrat, le Client se voit offrir le choix entre l'acceptation d'un séjour de substitution ou l'annulation sans frais du voyage.

Le Client devra faire connaître son choix au professionnel dans un délai de 2 jours. En l'absence de réponse dans ce délai, le Client sera réputé accepter la proposition de modification.

En cas d'annulation, le remboursement interviendra sous 14 jours après la réception de la demande d'annulation.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-13 du Code du tourisme, l'agence peut être amenée à modifier unilatéralement certaines clauses du contrat avant le départ.

À ce titre, l'agence se réserve expressément le droit de modifier le contrat, sous réserve que :

- la modification soit mineure,
- elle n'affecte pas de manière significative les caractéristiques principales du voyage ou du séjour,
- le client en soit informé de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les meilleurs délais.

Ces modifications ne pourront donner lieu à aucun dédommagement.

#### Après départ :

Si une part importante des services proposés s'avère indisponible à destination, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer des prestations sans surcoût pour le Client.

Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le Client pourra prétendre à une réduction de prix appropriée.

Le Client ne peut refuser les prestations de substitution que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

#### **Cession du contrat :**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le Client a la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui lui sont communiqués.

#### **Remboursement des taxes d'aéroport :**

Le Client peut demander le remboursement des taxes aériennes dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager des vols qu'il n'a pas consommés aux coordonnées précisées à l'article « Réclamations et Médiations ». La demande est gratuite lorsque qu'elle est effectuée en ligne. Des frais n'excédant pas un montant de 20% des sommes remboursées peuvent être facturés si la demande est effectuée par courrier ou par téléphone.

#### **Formalités :**

Les informations mentionnées sur la brochure concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir auprès de l'ambassade/ du consulat du pays de destination avant de réserver.

Le professionnel recommande à tous les passagers, quelle que soit leur nationalité, de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-Clients/>

Nous vous conseillons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

#### **Mineurs :**

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

Formalités spécifiques : Dans le cadre d'un voyage à l'étranger, nous vous informons que le mineur résidant en France et voyageant sans être accompagné par ses représentants légaux, doit être muni en plus de sa pièce d'identité, du formulaire d'autorisation de sortie de territoire et de la copie de la pièce d'identité du représentant légal :

CERFA n°15646\*01 à compléter en ligne : <https://www.service-public.gov.fr/particuliers/vosdroits/R46121>

La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge du Client.

#### **Hébergement :**

Le classement des hôtels mentionné sur la brochure/le descriptif du séjour s'entend toujours en normes locales. Les usages du pays d'accueil peuvent différer des normes françaises.

Conformément aux normes de l'hôtellerie internationale, les chambres sont généralement disponibles à 14 heures le jour de l'arrivée et doivent être rendues avant 12 heures le jour du départ, et ce, quels que soient les horaires d'arrivée et de départ du Client.

#### **Transport :**

Les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non de journées. Si les horaires de vol ne sont pas connus au moment de l'établissement du contrat, le Client est informé que la première et la dernière journée sont intégralement consacrées au transport.

#### **Circuits :**

En raison d'aléas indépendants de la volonté du professionnel, l'ordre des visites mentionné pourra être modifié sans que cette modification puisse ouvrir droit au Client à un quelconque dédommagement, dans la mesure où la totalité des services de voyage ont bien été délivrés.

#### **Besoins particuliers :**

Il est de la responsabilité du Client de faire part au professionnel de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du contrat de voyage.

La brochure du séjour indique si le séjour est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite. Cette information ne dispense pas le Client d'informer le professionnel de sa situation particulière avant de réserver afin que puisse être vérifié l'adéquation du séjour à ses besoins.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le professionnel préalablement à la réservation.

#### **Responsabilité :**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au Client en difficulté.

En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

En aucun cas le professionnel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans le cadre de la vente de vols secs, le professionnel agit en tant que mandataire. Sa responsabilité se limite à la délivrance d'un titre efficace. Elle ne saurait être engagée que pour faute prouvée.

#### **Responsabilité civile/garantie financière :**

Conformément à la réglementation en vigueur, CHAIGNEAU VOYAGES a souscrit une garantie financière auprès de GFC :

7 chemin de la Dhuy

38240 Meylan

Et une assurance responsabilité civile auprès de HISCOX, n° de contrat HARCP0227093 :

12 quai des Queyries

33072 BORDEAUX

**Assurance voyage :**

Si vous justifiez d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

**Réclamations et Médiation :**

Le Client est tenu de signaler toute non-conformité qu'il rencontre à destination au contact dont les coordonnées figurent sur son carnet de voyage.

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Le Client pourra également demander de l'aide auprès du contact mentionné sur son carnet de voyage en cas de difficulté sur place.

Le Client peut saisir le service client de l'agence ayant procédé à la réservation, aux coordonnées figurant sur son contrat de voyage ou sur ses documents de confirmation, par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courrier électronique, accompagnée de tout justificatif utile.

A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le Client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Médiation Tourisme et Voyage  
CS 30958  
75383 Paris Cedex 08 – France

**Bagages et effets personnels :**

Les bagages et effets personnels demeurent sous la responsabilité du voyageur pendant toute la durée du voyage.

Toute réclamation relative à la perte ou à la détérioration de bagages pendant un transport devra être adressée directement au transporteur concerné (Formulaire PIR à remplir auprès de la compagnie aérienne)

**Retards de transport :**

Les retards, modifications d'horaires ou annulations de transport relèvent de la responsabilité des transporteurs.

**Nullité :**

Le fait que le professionnel ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprété comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions visées au contrat de voyage ou aux conditions de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

**Droit applicable :**

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du contrat de voyage et des présentes conditions de vente relève des tribunaux français.

**II. Protection des données :**

La présente Charte a pour objet de définir de quelle manière CHAIGNEAU VOYAGES, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

**Données collectées par le professionnel :**

Le professionnel traite les données suivantes qui lui sont directement transmises par ses clients et prospects :

-nom et prénom, nom de jeune fille

-date de naissance

-adresse

-numéro de téléphone

-adresse email

-informations CNI/Passeport

**Base légale et finalités du traitement :**

Les données sont traitées pour les raisons suivantes :

-gestion de la relation commerciale : réservations, exécution d'un contrat de voyage

-consentement du client ou du prospect : inscription aux newsletters

-traitement nécessaire d'intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement : gestion après-vente

-traitement nécessaire au respect d'une obligation légale : factures

**Destinataires des données traitées :**

Des données sont partagées avec :

-les prestataires du professionnel (notamment compagnies aériennes, hôtels, réceptifs, tour opérateur) uniquement pour la bonne exécution des services touristiques demandés par le client

-les sous-traitants techniques et informatiques du professionnel pour lesquels celui-ci s'assure qu'ils prennent toutes les mesures de nature à assurer un traitement conforme à la réglementation

Les données peuvent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne. Le professionnel s'assure que les données bénéficient d'un niveau équivalent à celui accordé en Europe ou encadre ces partenariats au moyen des clauses contractuelles types de la Commission européenne. Ces clauses sont accessibles sur demande à [contact@chaigneavoyages.fr](mailto:contact@chaigneavoyages.fr)

-les autorités compétentes dans le cadre d'une demande d'information ou d'une action judiciaire

**Durée de conservation des données :**

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte.

Les délais de conservation sont les suivants :

-gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale, 10 ans en cas de dommage corporel

-envoi de newsletters : les données sont conservées jusqu'à désinscription

-données relatives aux prospects : 3 ans à compter du dernier contact

-gestion des commandes/factures : 10 ans

-Données de navigation/cookies : 13 mois

-coordonnées bancaires : aucune coordonnées bancaires ne sont conservées. Dès qu'un RIB est utilisé, il est aussitôt détruit.

**Sécurité et confidentialité des données :**

Le professionnel a mis en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque que présentent les traitements effectués.

**Protection des mineurs :**

La collecte de données personnelles relatives à des mineurs doit s'opérer avec l'autorisation expresse du titulaire de la responsabilité parentale.

## **Droit des personnes :**

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal ou un courrier électronique à votre agence.

Vous pouvez introduire une réclamation si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation à la réglementation. Si vous souhaitez avoir des informations supplémentaires sur vos droits, dirigez-vous sur le site web de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Le professionnel est susceptible de modifier la présente Politique de Confidentialité, notamment en cas d'évolution de la réglementation. Les nouveaux termes prendront effet dans le mois suivant la publication. Le cas échéant, toute modification importante pourra vous être notifiée par e-mail.

---

## **Informations standard pour les contrats de voyages à forfait**

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 du Code du tourisme**.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits touristiques. L'agence **Chaigneau Voyages** sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

Les voyageurs disposent notamment des droits suivants :

- recevoir toutes les informations essentielles avant la conclusion du contrat
- céder leur forfait à une autre personne
- obtenir un remboursement en cas d'annulation du voyage par l'organisateur
- bénéficier d'une assistance si le voyageur est en difficulté
- obtenir une réduction de prix ou un dédommagement en cas de mauvaise exécution du voyage.

## **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE**

Le bulletin d'inscription faisant office de facture, il ne sera délivré ni facture ni reçu.

En cas d'annulation du client les frais d'agence et primes d'assurance ne sont pas remboursables.

**Pour les voyages à forfait :** En cas de modification du contrat demandée plus de 30 jours avant le départ, les frais de modification retenus seront ceux du tour-opérateur majoré de nos frais d'agence. En cas de modification à partir de 30 jours du départ, les conditions d'annulation du prestataire seront appliquées. Les mêmes principes peuvent s'appliquer en cas de cession du contrat.

**Pour les voyages à la carte :** Les frais d'annulation et les frais de modification retenus seront ceux appliqués par les différents prestataires (compagnie aérienne, hôtels, location de voiture, etc...) majorés de nos frais d'agence.

---

## **Les programmes créés par Chaigneau Voyages**

Les tarifs sont calculés selon les conditions économiques connues et révisables en cas de hausse des taxes, carburant et devises. 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 :**

\*Journées et spectacles : paiement de la totalité

\*Séjours : la réservation devient ferme lorsqu'un acompte de 30 % du prix du voyage et un exemplaire du contrat signé par le client, ont été retournés. Le solde de la prestation devra être réglé 45 jours avant la date du voyage, spontanément et sans rappel (sauf conditions plus strictes sur certains départs). À défaut de règlement dans ce délai, Chaigneau Voyages considérera la réservation comme annulée, tout en conservant la totalité des sommes versées. En cas de réservation effectuée moins de 45 jours avant la date de départ, le client devra régler le montant intégral.

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 du client :**

En cas d'annulation par le client, celle-ci doit être notifiée 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 :

**Journée :**

- À plus de 15 jours avant le départ : 15 € de frais par personne
- De 14 à 5 jours avant le départ : 50 % de frais par personne
- À moins de 5 jours avant le départ : 100 % de frais par personne

**Spectacles**

Non remboursables. Seule la revente des billets annulés permettra le remboursement, déduction faite de 15 € de frais de service.

**Séjours autocars :**

- À plus de 45 jours avant le départ : 10% du prix du voyage
- Entre 44 et 31 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage
- A 7 jours avant le départ et le jour du départ : 100 % du prix du voyage

**Séjours avions :**

Partie aérienne : 100% de frais du montant du vol HT dès la réservation.

Partie terrestre :

- À plus de 45 jours avant le départ : 10% du prix du voyage
- Entre 44 et 31 jours avant le départ : 25 % du prix du voyage
- Entre 30 et 21 jours avant le départ : 50 % du prix du voyage
- Entre 20 et 8 jours avant le départ : 75 % du prix du voyage
- A 7 jours avant le départ et le jour du départ : 100 % du prix du voyage



**CHAIGNEAU VOYAGES**

Siège social : rue Alphonse DELAVAU 85700 POUZAUGES

RCS La Roche sur Yon - IM 085100012 - FR45379275928

Édition : mars 2026