

Conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente groupes sont régies par l'application du Code du Tourisme - livre II - titre 1^{er} chapitre 1^{er} - section 2, fixant les conditions relatives au contrat de vente de voyages et de séjours.

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme, SPL au capital de 250 000 € - RCS Saint-Nazaire 828 620 831

SIRET 828 620 831 00010 - APE 7990Z - TVA FR49 828620831, dispose d'une autorisation de commercialisation au N°IM044170008.

ARTICLE R211-5

Sous réserve des exclusions prévues aux a et b du deuxième alinéa de l'article L. 211-8, 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 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 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 les dispositions réglementaires de la présente section.

ARTICLE R211-6 (Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 I Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 R. 211-10 ; 10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 11. Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ; 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 agents 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'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; 14. 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 R211-7

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 quel élément. 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 R211-8 (Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 de départ et de retour ; et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux ; 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. 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 R. 211-10 ; 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 ; 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 demande d'avis de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de 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^o de l'article R. 211-6 ; 14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ; 15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-11, R. 211-12 et R. 211-13 ; 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 ; 20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 14^o de l'article R. 211-6. Article R211-9 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 demande d'avis 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 R211-10

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-13, 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 y 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 R211-11 (Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 III Journal Officiel du 4 mai 2007)

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 14^o de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec demande d'avis de 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 R211-12

Dans le cas prévu à l'article L. 211-15, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec demande d'avis 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 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 R211-13 (Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007 art. 2 IV Journal Officiel du 4 mai 2007)

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 préjudice 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. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 14^o de l'article R. 211.

Conditions particulières pour les groupes

►Réservation

La réservation est obligatoire pour toutes les prestations proposées par Saint-Nazaire Agglomération Tourisme (SNAT).

Un n° est à votre disposition : +33 (0)2 28 54 08 09

Les réservations peuvent aussi s'effectuer par courrier adressé à : Saint-Nazaire Agglomération Tourisme – 3 boulevard de la Légion d'Honneur – BP 173 – 44613 SAINT-NAZAIRE cedex, ou par mail à resagroupes@saint-nazaire-tourisme.com. Pour prendre en compte toute réservation, un versement de 30 % du montant total des prestations est demandé dans un délai de 60 jours à compter de la date du contrat de réservation. La confirmation du nombre exact de participants doit être faite par mail 7 jours avant la date de la visite. Le solde de la réservation sera réglé au plus tard sur place le jour de la visite ou sur facture si l'autorisation en a été donnée au préalable. A défaut d'encaissement d'un acompte dans le délai imparté, SNAT se réserve le droit de remettre à la vente les visites non confirmées. En cas de réservation intervenant moins de 60 jours avant la date de la visite, celle-ci est considérée comme ferme et définitive. Aucune option n'est possible et le versement de l'acompte est exigé par retour de courrier. Les billets sont à retirer à l'Accueil Groupes, dans la Base Sous-Marine, bd de la Légion d'Honneur (suivre le fléchage Ville-Port), au minimum 15 minutes avant la première visite.

►Tarifs

Nos tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC) hors affrètement des autocars et sont modifiables sans préavis. Le tarif Groupe s'applique sur la base de 20 personnes payantes minimum, 1 chauffeur et 1 accompagnateur gratuits par autocar pour toutes nos visites. Pour les journées, 1 chauffeur gratuit et visites offertes à 1 accompagnateur par autocar. Le tarif Groupe Enfants (4 à 17 ans inclus) s'applique aux groupes de plus de 20 enfants payants, 1 chauffeur gratuit et 1 accompagnateur gratuit pour 10 enfants payants. SNAT a souscrit, en application de l'article L.211-18 II A du Code du Tourisme, à une garantie financière auprès de l'organisme APST, 15 avenue Carnot 75017 PARIS.

►Annulation

Par le client : À compter de la date de réservation et jusqu'à 60 jours avant la date effective de la visite, l'acompte donné est reversé. Moins de 60 jours avant la date effective de la visite, l'acompte reste acquis à notre société, à titre d'indemnité forfaitaire (sauf justificatif en cas de force majeure). En cas d'annulation, totale ou partielle moins de 7 jours avant la date effective de la visite, le montant total des prestations réservées est dû à SNAT et sera facturé. Toute annulation totale ou partielle ne sera prise en compte que si elle est effectuée par écrit, et accompagnée d'un justificatif en cas de force majeure. Les justificatifs doivent obligatoirement nous parvenir sous un délai maximum de 15 jours après la date effective de la visite, passé ce délai aucune demande de remboursement ne sera prise en compte. Nous acceptons les modifications d'effectif à la hausse jusqu'au jour même de la visite pour toutes les visites, dans la limite des places disponibles et après accord des prestataires restauration pour les journées. Nous refacturons intégralement les frais d'annulation demandés par les prestataires extérieurs à SNAT.

Par la société : À tout moment pour cas de force majeure ou événements indépendants de notre volonté, assimilés dans ses effets à la force majeure, le client sera alors remboursé intégralement des sommes versées à l'exclusion de toutes indemnités et de tous dommages et intérêts ou autres sommes. Les visites de sites industriels étant soumises aux contraintes de fonctionnement des entreprises, SNAT se réserve le droit de proposer une visite de substitution qui prendra la valeur de la visite initiale au cas où la visite réservée ne pourrait être effectuée (les croisières sont susceptibles d'être annulées en cas de conditions climatiques défavorables).

►Conditions de visites

Les horaires indiqués sur les contrats de réservation doivent impérativement être respectés. La réservation reste valable 5 minutes après l'horaire de visite prévu. Tout retard d'une durée supérieure à ce laps de temps pourra entraîner l'annulation d'une partie, voire de toute la visite. Une tenue correcte est exigée. L'utilisation d'appareils photo, vidéo ou enregistreurs numériques est strictement interdite durant les visites d'entreprises. Les animaux sont interdits. Le personnel de SNAT se réserve le droit d'imposer aux visiteurs le dépôt d'objets encombrants pouvant potentiellement empêcher le bon déroulement des visites. La qualité des visites et le confort sont garantis jusqu'à 50 pers/groupe. Attention, pour toutes les visites guidées, un maximum de 50 pers/groupe est autorisé. Le temps de pause des chauffeurs ne pourra pas s'effectuer pendant les visites d'entreprises.

L'affrètement des cars - cars à étage non autorisés - pour les visites guidées est à la charge des groupes. SNAT peut affréter des autocars sur demande, à la charge du client. Il est indispensable de prévoir le **siège guide à côté du chauffeur**. Toute présentation d'un groupe sans autocar ou avec un véhicule non autorisé peut entraîner une modification de visite ou une annulation qui sera à la charge du client. Tout groupe souhaitant visiter les sites industriels doit avoir fourni 10 jours avant la visite : nom, prénom, date et lieu de naissance, nationalité de chaque participant. Pour Airbus et Nantes Saint-Nazaire Port, chaque visiteur, ainsi que le chauffeur du car, doit obligatoirement être muni de sa carte nationale d'identité ou de son passeport, **en cours de validité** (pièces originales, permis de conduire refusé) le jour de la visite. Les données transmises lors de l'inscription des visiteurs doivent être **strictement identiques** aux informations se trouvant sur la pièce d'identité qui sera présentée. De même que le jour de la visite, lors du contrôle effectué par le guide, si les informations sont discordantes, la personne se verra refuser l'accès au site. À défaut pour les mineurs jusqu'à 15 ans inclus, le livret de famille original est accepté. Tout manquement à cette règle imposée par le site industriel, entraînera une modification de visite ou une annulation qui sera à la charge du groupe. Selon les nouvelles normes de sécurité en vigueur imposées par les sites industriels, les chauffeurs doivent rester au volant de leur véhicule pendant toute la durée de la visite.

►Responsabilité civile professionnelle

Conformément aux articles R.211-35 à R.211.40 du code du tourisme tels que modifiés par le décret n°2015-1111 du 2 septembre 2015, SNAT, Société Publique Locale, est couverte par une assurance Responsabilité Civile souscrite auprès de l'assureur MMA IARD, 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS Cedex 9. Cette assurance porte sur les dommages corporels, matériels ou immatériels qui pourraient être causés aux participants des visites et pour lesquels une faute de SNAT serait avérée.

►Informations et réclamations

Les réclamations qui surviennent durant l'exécution du contrat doivent être effectuées, par courrier postal (3 bd de la Légion d'Honneur, 44600 Saint-Nazaire) ou par courriel (visite@saint-nazaire-tourisme.com), auprès de SNAT pour qu'une solution puisse être apportée, tout en précisant le motif de la réclamation, la date de la prestation ainsi que le numéro de dossier. A défaut de réponse dans un délai de 60 jours suivant l'envoi de votre courrier de réclamation, il vous sera possible de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont disponibles sur le site internet : www.mtv.travel

►Clause attributive de compétence

Pour toute contestation, le Tribunal de Commerce de Saint-Nazaire sera exclusivement compétent.

visites groupes 2019 *groups*
+33 (0)2 28 54 08 09

resagroupes@saint-nazaire-tourisme.com
www.leportdetouslesvoyages.com

SAINT-NAZAIRE AGGLOMÉRATION TOURISME
BP 173 - F - 44613 SAINT-NAZAIRE cedex

