

# Conditions générales de vente

Nos conditions générales de vente groupes sont régies par l'application du Code du Tourisme - livre II - titre 1er chapitre 1er - 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 1 Journal Officiel du 4 mai 2007)

Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un rapport 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, en cas de 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 R211-8 (Décret n° 2007-669 du 2 mai 2007art.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° 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° 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 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° de l'article R. 211-6, l'acheteur peut, sans préjuder 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 ;
- venant 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 préjuder 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 préjuder 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° de l'article R. 211.

# Conditions particulières pour les groupes

Saint-Nazaire Agglomération Tourisme (SNAT) est une Société Publique Locale au capital de 250 000€- APE 7990Z, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Saint-Nazairesous le numéro 828620831, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n° IM044170008 avec une garantie financière contractée auprès de l'APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris. Son assureur de responsabilité civile professionnelle est MMA IARD. Son siège est situé 3 boulevard de la Légion d'honneur- BP 173 44613 SAINT NAZAIRE Cedex, n° SIRET 828 620 831 00010, numéro de téléphone : 02 28 54 08 09, courriel : resagroupes@saint-nazairetourisme.com.

Représentée par : Pierre SABOURAUD, Directeur

Logo SNAT

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent aux contrats conclus par les groupes.

Logo SNAT

Un groupe doit au minimum être constitué de 20 personnes au moment de l'achat d'une prestation qui est commune. Le lien entre les membres du groupe peut être établi par une personne morale organisatrice (entreprises, association, comités d'entreprise ou assimilé, ...) ou par les personnes physiques membres du groupe.

Logo SNAT

#### 1- Réservation

Logo SNAT

La réservation est obligatoire pour toutes les prestations proposées par Saint-NazaireAgglomération Tourisme (SNAT). Le service réservation est à votre disposition par téléphone : +33 (0)2 28 54 08 09 ou par courriel à resagroupes@saint-nazaire-tourisme.com. La prestation souhaitée fait l'objet d'un devis envoyé par courriel ou par courrier par SNAT. La confirmation de réservation doit intervenir au maximum 45 jours après l'émission du devis, sous la forme d'un versement d'acompte de 30 % du montant total des prestations. Pour toute réservation effectuée à moins de 45 jours de la date de la prestation, le contrat doitêtre retourné signé par courriel ou par courrier postal. Elle doit être accompagnée du paiement de l'acompte de 30 % par ou virement bancaire. 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 par SNAT. A défaut d'encassement d'un acompte dans le délai imparti, SNAT se réserve le droit de remettre à la vente les visites non confirmées. La confirmation du nombre exact de participants doit être faite par courriel 7 jours calendaires avant la date de la visite. Les billets sont à retirer à l'Accueil Groupes, dans la Base Sous-Marine, bd de la Légion d'Honneur, au minimum 15 minutes avant la première visite.

Logo SNAT

#### 2 - Tarifs

Logo SNAT

Nos tarifs s'entendent Toutes Taxes Comprises (TTC).

Le tarif spécial Groupes calculé en fonction du nombre de participants s'applique sur la base de 20 personnes payantes minimum. Il est accordé une gratuité par groupe adulte jusqu'à 50 personnes. Pour les prestations avec déjeuner, le déjeuner du chaulieur est oïert. Le tarif spécial Groupe Enfants/ Scolaires (4 à 17 ans inclus) s'applique aux groupes de plus de 20 enfants payants. Les gratuités s'appliquent comme suit : 1 gratuité chaulieur pour le groupe ; une gratuité accompagnateur par tranche de 10 enfants payants.

Logo SNAT

#### 3 – Annulation

Logo SNAT

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 au client. Moins de 60 jours avant la date effective de la visite, l'acompte reste acquis à SNAT, à titre d'indemnité forfaitaire (sauf justificatif en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables). Toutefois, si le client décide, à moins de 60 jours de la visite, d'un report de date sur l'année civile en cours, des frais de report d'un montant de 10% du devis en cours seront appliqués. Si un acompte a été versé, ce dernier sera déduit de la facture de la nouvelle date choisie. 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 circonstances exceptionnelles et inévitables, le client est intégralement remboursé. 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'à 48h00 avant la visite pour toutes les visites, dans la limite des places disponibles et après accord des prestataires restauration pour les journées. Par SNAT : à tout moment en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou événements indépendants de notre volonté, assimilés dans ses ellets 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 peut être contraint d'annuler la visite sur injonction du site industriel, sans préavis. Néanmoins, SNAT mettra tout en oeuvre pour proposer une prestation de substitution de valeur équivalente à celle initialement réservée. Les croisières sont soumises à l'autorité du capitaine. Le capitaine peut décider la modification ou l'annulation de la sortie en mer. SNAT sera dans l'obligation d'annuler la prestation sans préavis et mettra tout en oeuvre pour proposer une prestation de substitution de valeur équivalente à celle initialement réservée.

Logo SNAT

#### 4 - Conditions de visites

Logo SNAT

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. Pour les visites de sites industriels, la tenue vestimentaire des visiteurs doit être adaptée à la sécurité des visiteurs (chaussures fermées, tenue adaptée aux conditions climatiques et sanitaires). Sont interdits : toutes prises de vue ou de son, par quelque appareil que ce soit, durant les visites d'entreprises ; les animaux (hors chiens guide). 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. Le temps de pause des chaulieurs ne pourra pas s'effectuer pendant les visites d'entreprises. L'arrêtement des autocars pour les visites guidées est à la charge des groupes.

SNAT peut alïétrer des autocars sur demande, à la charge du client. Il est indispensable de prévoir le siège guide à côté du chaulieur. Toute présentation d'un groupe sans autocar ou avec un autocar non équipé de siège-guide ou non sonorisé, 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 les ressortissants hors Union Européenne, ce délai est avancé à 30 jours avant la visite. Pour les visites du site Airbus et du Grand Port Maritime, chaque visiteur, ainsi que le chaulieur de l'autocar, doit obligatoirement être muni de sa carte nationale d'identité ou de son passeport, en cours de validité (pièces originales, le permis de conduire est 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. 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 chaul/eurs doivent rester au volant de leur véhicule pendant toute la durée de la visite. Les données personnelles transmises à la réservation font l'objet d'un traitement informatique par SNAT. Ces informations et données sont transmises à l'entreprise à visiter et conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires Conformément au RGPD, chaque individu bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Pour exercer ses droits, il convient d'écire à : dpo@ saint-nazairetourisme.com
5 - 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), après ds 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 courriel 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