

Conditions Générales de Vente via-Voyages

Préambule

La société [via-Voyages] est une Société A Responsabilité Limitée dont le siège social est situé 19B, Avenue Albert Camus – 21000 Dijon, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Dijon sous le n° 489 719 427.

Elle dispose :

- D'une Licence d'agent de voyages Certificat d'immatriculation IM021110013 ;
- D'une garantie financière souscrite auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme 15, avenue Carnot – 75017 Paris ;
- D'une assurance Responsabilité Civile Professionnelle des agences de voyages souscrite auprès GAN Eurocourtage IARD n°86.407.542 ;
- De cinq marques, via-Bourgogne, via-Alsace/Tourisme-Alsace-Réservation, via-Champagne-Ardenne, via-Provence et CenoPass.

[via-voyages] propose sur ses sites Internet au nom et pour le compte de ses prestataires, des services de voyages, en particulier des forfaits touristiques, la réservation de prestations d'hébergement et de restauration, l'achat d'activités et des assurances voyages.

Les présentes conditions générales de vente sont valables à compter du 1^{er} juin 2011. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

Partie 1 : Conditions générales

Article 1.1. : Définitions et présentation de l'offre

1.1.1. Définitions

"Vous" ou "l'Utilisateur" désigne tout utilisateur du Site qui navigue, s'informe, réserve et/ou achète toute prestation ou produit proposés sur les sites de [via-Voyages] au nom et pour le compte de ses prestataires.

"Prestataire" désigne tous les fournisseurs de prestations et de produits de [via-Voyages]. Le terme "prestataire" comprend les hébergeurs, les restaurateurs, les fournisseurs d'activités, les compagnies d'assurances, les commerçants.

"Prestation" désigne toute prestation de services proposée sur les Sites, notamment la vente de prestations de transport, d'hébergement, de restauration, de location de voitures, d'activités et de forfaits touristiques.

"Produit" désigne les biens matériels livrables proposés sur les Sites, notamment des guides, des livres et des produits régionaux.

1.1.2. Champs d'application

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation, composées des conditions générales, des conditions particulières pour la vente de prestations et des conditions

particulières pour la vente de produits, régissent l'offre et la fourniture des prestations et des produits.

La commande de prestations et de produits est réservée aux seuls utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des conditions générales de vente dans leur intégralité et les ayant acceptées sans réserve, en cochant la case prévue à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de commande est techniquement impossible.

Sont également applicables à l'offre et à la fourniture de prestations et de produits, selon des modalités identiques aux conditions générales de vente, les conditions spécifiques des prestataires.

1.1.3. Présentation de l'offre

La description des prestations et des produits est celle dont [via-Voyages] a connaissance au moment de sa saisie. Ces informations sont susceptibles d'évoluer et d'être modifiées. Néanmoins, nous nous efforçons de décrire le plus précisément possible les offres.

Nous vous précisons toutefois que les photos figurant dans le descriptif sont simplement illustratives, ne sont pas contractuelles et ne peuvent engager la responsabilité de [via-Voyages].

Article 1.2. : Durée de l'offre

Les offres de vente de prestations ou de produits proposées sur les Sites, régies par les présentes conditions de vente, sont valables, demeurent en ligne jusqu'à épuisement des places disponibles, et peuvent varier en temps réel.

En effet, nous n'agissons qu'en qualité d'intermédiaire entre vous et nos prestataires. Aussi, nous nous efforçons d'actualiser nos offres dès que nous avons connaissance d'une information les concernant.

Article 1.3 : Commander sur le site

1.3.1. Capacité – Utilisation du Site

Le Site a pour fonction d'assister l'utilisateur dans la recherche de prestations et de produits en relation avec le voyage et le tourisme en France et dans ses régions, d'effectuer les commandes et les réservations appropriées, et de conclure toute transaction afférente avec les prestataires.

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce Site conformément aux conditions générales de vente.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le Site, notamment de l'utilisation de son nom et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le Site.

Une utilisation du Site qui serait frauduleuse, ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales, justifiera que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux prestations ou aux produits proposés par les prestataires ou autres fonctionnalités du Site.

1.3.2. Preuve

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste que vous nous rapporteriez, les données conservées dans le système d'information de [via-Voyages] et/ou de ses prestataires est force probante quant aux commandes que vous passez. Les données sur support informatique ou électronique conservées par [via-Voyages] constituent des preuves. Si elles sont produites comme moyens de preuve par [via-Voyages] dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Article 1.4. : Taux de change

Les taux de change pouvant figurer sur le Site sont calculés à partir de diverses sources publiques et ne sont mentionnés qu'à titre indicatif, ceux-ci pouvant varier de jour en jour et n'étant pas quotidiennement actualisés. L'exactitude des taux de change indiqués n'est nullement garantie. L'exploitation de ces taux de change à des fins autres que personnelles est interdite.

Article 1.5. : Responsabilité pour l'utilisation du Site

[via-Voyages] ne garantit pas que le Site soit exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigées, ni que le Site fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière.

[via-Voyages] n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers autres que ceux fournis sur le site, de tout type de dommages directs ou indirects et/ou immatériels, prévisible ou imprévisible (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site. Enfin [via-Voyages] ne peut être tenue responsable du contenu des sites sur lesquels l'utilisateur est renvoyé par l'intermédiaire de liens hypertextes dont le seul objet est de faciliter les recherches de l'utilisateur.

Vous déclarez connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Article 1.6. : Jurisdiction

Les conditions générales de vente sont soumises au droit français. Le défendeur peut saisir à son choix, outre l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

Article 1.7. : Protection des données personnelles

Le Site, exploité par [via-Voyages], a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL, sous le numéro 1198390.

Les informations que vous communiquez sur le Site permettent à [via-Voyages], ainsi qu'à ses prestataires de traiter et exécuter vos commandes. Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, les informations indispensables à [via-Voyages] ainsi qu'à ses prestataires, pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque dans les pages du Site.

Les autres informations demandées, pour lesquelles la réponse est facultative, sont destinées à mieux vous connaître ainsi qu'à améliorer les services qui vous sont proposés.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concerne (articles 38 à 40 de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978). Vous pouvez l'exercer notamment en adressant un courrier au Service Client : 19B, Avenue Albert Camus - 21000 Dijon.

Article 1.8. : Dispositions finales

Le fait que [via-Voyages] ne se prévale pas, à un moment donné, d'une des dispositions des conditions générales de vente, ne pourra être interprété comme valant renonciation par elle-même à se prévaloir ultérieurement de l'une de ces dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions générales de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

Tous cas de force majeure, y compris l'interruption des moyens de télécommunications, la grève des transporteurs, des hôteliers, des aiguilleurs du ciel, des contrôleurs aériens, suspend les obligations des présentes affectées par le cas de force majeure et exonère de toute responsabilité la partie qui aurait dû exécuter l'obligation ainsi affectée.

Partie 2 : Conditions particulières pour la vente de prestations

Article 2.1. : Détails des prestations

[via-Voyages] agit exclusivement au nom et pour le compte des prestataires pour ce qui concerne l'offre et la fourniture de l'intégralité des prestations.

L'objet du présent article est de procurer un détail des prestations au nom et pour le compte des prestataires, ce, dans un souci d'information de l'utilisateur. Ce détail n'est pas exhaustif et ne remplace pas les conditions spécifiques des prestataires.

Sauf dispositions légales contraires, ce détail ne peut nullement être source d'engagements ou de responsabilité pour [via-Voyages].

2.1.1. Prestations d'hébergement

Ces prestations sont proposées soit en prestations d'hébergement seules, soit dans le cadre d'un forfait touristique.

Possession des chambres :

Il est rappelé que, le plus souvent, les chambres ne sont disponibles qu'à partir de 14 heures et qu'elles doivent être libérées avant 12 heures, et quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé.

Les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. Ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, plus rarement, avec un lit double.

Classification :

L'indication de niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif consultable sur le Site correspond à une classification établie en référence aux normes françaises. Elle n'est fournie qu'à titre indicatif. Il peut en effet advenir que, pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, soit substitué à l'hôtel initialement réservé, un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes.

Taxes :

L'attention de l'utilisateur est attirée sur le fait que certaines taxes supplémentaires peuvent être imposée par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...) et sont à régler sur place. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'utilisateur.

Location de meublés :

Certains propriétaires peuvent facturer un supplément pour l'accueil des animaux. Ce supplément est précisé dans le descriptif du meublé. Il est à régler auprès du propriétaire à votre arrivée.

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1.

L'annulation d'une commande de prestations d'hébergement entraîne des frais qui vous sont facturés en fonction des barèmes ci-après.

Plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix de la prestation

De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix de la prestation

De 14 à 8 jours avant le départ : 75% du prix de la prestation

A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix de la prestation

Toute demande d'annulation formulée par écrit par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du barème ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraîne des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

2.1.2. Restauration

Lorsque des repas sont inclus dans le forfait touristique, leur nombre dépend du nombre de nuitées. La pension complète comprend le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension comprend le petit déjeuner et soit le déjeuner soit le dîner suivant les forfaits. La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Il est rappelé que, sauf mention contraire figurant dans le descriptif des voyages sur le Site, les boissons ne sont pas comprises dans les repas et sont à la charge de l'utilisateur.

2.1.2.1 Les prestations de restauration sèches (non inclus dans un séjour)

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1.

L'annulation d'une commande de prestations de restauration entraîne des frais qui vous sont facturés en fonction des barèmes ci-après.

Jusqu'à 48 h avant le déjeuner ou le dîner : 100% des frais de réservation

A moins de 48 h : 100 % du montant de la prestation

Toute demande d'annulation formulée par écrit par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du barème ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraîne des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

2.1.2.2 Les prestations de restauration vendues dans le cadre d'un séjour sont régies notamment par les dispositions de l'article 2.1.6. (Définition du forfait touristique), ainsi que, plus généralement, par toutes les dispositions relatives au forfait touristique des présentes conditions générales de vente (conditions d'annulation, etc...).

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1.

L'annulation d'une commande de prestations de restauration entraîne des frais qui vous sont facturés en fonction des barèmes ci-après.

Plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix de la prestation

De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix de la prestation

De 14 à 8 jours avant le départ : 75% du prix de la prestation

A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix de la prestation

Toute demande d'annulation formulée par écrit par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du barème ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraîne des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

2.1.3. Prestations "Activités"

Les prestations « Activités » sont proposées, soit en prestations de services touristiques seules, soit dans le cadre d'un forfait touristique.

La vente de prestations "Activités" seules est régie par les conditions spécifiques des prestataires. Lorsqu'elle est comprise dans un forfait touristique, la vente de prestations "Activités" est régie par les dispositions de l'article 2.1.6. des présentes conditions générales de vente.

Les prestations "Activités" seules sont de deux types : les prestations proposées pour une date fixe ou les prestations proposées en billet open valable durant une période donnée.

Conditions :

Certaines activités peuvent demander une bonne forme physique et/ou un certain entraînement. Dans certains cas, des documents tels un certificat médical ou brevet devront être obligatoirement fournis au prestataire. Il est de la responsabilité de l'utilisateur de se procurer ces documents et de les présenter au prestataire. Les documents à fournir suivant les activités sont détaillés dans les conditions spécifiques des prestataires concernés et/ou dans le descriptif de l'activité fourni sur le Site.

2.1.3.1. Prestations "Activités" proposées pour une date fixe

A la réservation de ce type de prestations "Activités", vous devez indiquer la date à laquelle vous souhaitez consommer la prestation.

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1

L'annulation d'une commande de prestations d'activités entraîne des frais qui vous sont facturés en fonction des barèmes ci-après.

L'annulation des prestations "Activités" proposée pour une date donnée est régie par le barème suivant :

Plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix de la prestation

De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix de la prestation

De 14 à 8 jours avant le départ : 75% du prix de la prestation

A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix de la prestation

Toute demande d'annulation formulée par écrit et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du barème ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraînent des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

Annulation du fait du prestataire :

Il peut advenir que certaines activités proposées par les prestataires et indiquées dans le descriptif figurant sur le Site, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans ce cas, le montant de la prestation sera remboursé.

2.1.3.2. Prestations "Activités" proposées en billet Open

Pour ce type de prestations "Activités", le billet peut-être valable jusqu'à un an à partir de la date d'achat. La durée de validité du billet est indiquée dans le descriptif de l'activité figurant sur le Site.

Après validation de votre réservation, un bon d'échange vous est envoyé avec les coordonnées du prestataire. Vous devez ensuite contacter le prestataire afin de fixer la date d'exécution de la prestation et le lieu de rendez-vous exact. Un délai peut être fixé pour contacter le prestataire : dans ce cas il est indiqué dans le descriptif de l'activité figurant sur le Site.

Pour certaines activités, notamment celles dépendantes des conditions météorologiques, le prestataire peut se réserver le droit de modifier le lieu de rendez-vous et l'horaire.

Annulation :

Ces activités ne sont ni cessibles, ni échangeables, ni remboursables.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraînent des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Pour certaines activités, en cas d'annulation tardive avant le jour fixé avec le prestataire pour l'exécution de la prestation, le billet peut être considéré comme consommé. Le délai est alors indiqué dans le descriptif de l'offre sur le Site.

Annulation du fait du prestataire :

Il peut advenir que certaines activités soient annulées notamment pour des raisons climatiques, des raisons de sécurité insuffisante, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans ce cas, une autre date vous est proposée.

2.1.4. Prestations "Croisières"

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1.

L'annulation d'une commande de prestations "Croisières" entraîne des frais, sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné, le barème ci-dessous sera appliqué :

- Plus de 60 jours avant la date du départ : 60 € T.T.C. de frais de dossier seront facturés par personne
- de 60 à 51 jours : 40 % du prix de la prestation
- de 50 à 30 jours : 50 % du prix de la prestation
- de 29 à 20 jours : 60 % du prix de la prestation
- de 19 à 3 jours : 75 % du prix de la prestation
- à 48 h du départ : 100 % du prix de la prestation

Toute demande d'annulation formulée par écrit par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du tableau ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraîne des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

2.1.5. Forfait touristique

Constitue un forfait touristique la prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait ;
- et dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
- et proposée à la vente à un prix tout compris.

La vente de forfaits touristiques est régie par le Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, pris en application de l'article 31 de la Loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Conformément à l'article 104 du Décret n° 94-490 du 15 juin 1994, les articles 95 à 103 dudit décret sont reproduits à l'article 2.10. des présentes conditions générales de vente.

Ces dispositions sont complétées par les conditions particulières suivantes :

Prix :

Lorsque le forfait touristique comprend une prestation d'hébergement, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées et non du nombre de journées entières.

De manière générale, et sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les assurances, les transferts de la gare au lieu d'hébergement, toutes les dépenses à caractères personnel (blanchisserie, téléphone, boissons, room service, pourboires...), les excursions, et plus généralement toute prestation non expressément visée dans la confirmation de réservation. Des frais de dossiers peuvent dans certains cas être demandés.

Il est rappelé que certaines taxes supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...) et sont à régler sur place. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge de l'utilisateur.

Les prix figurant sur le Site peuvent être modifié à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées, sauf, comme le prévoient l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 et l'article 100 du décret du 15 juin 1994, si ces modifications interviennent plus de 30 jours avant la date de départ prévue, pour des raisons tenant à une variation du coût du transport, lié notamment au coût du carburant, des taxes légales ou réglementaires ou du taux de change.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, ces variations ne seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix du forfait touristique.

Tout défaut de paiement de la part de l'utilisateur, qu'il soit partiel ou total, entraînera la suspension de l'exécution du forfait touristique, les frais en découlant étant à la charge de l'utilisateur, sans préjudice de toute action pouvant être entreprise à son encontre.

Annulation :

Toute demande d'annulation devra respecter les conditions générales d'annulation de l'article 2.6.1.

En cas d'annulation de forfait par l'utilisateur, les frais d'annulation peuvent varier selon les prestataires. Sous réserve de mentions particulières dans le descriptif du voyage sélectionné le barème ci-dessous sera appliqué :

Les frais d'annulation sont de :

Plus de 30 jours avant le départ : 30% du prix du voyage
De 30 à 15 jours avant le départ : 50% du prix du voyage
De 14 à 8 jours avant le départ : 75% du prix du voyage
A 7 jours ou moins du départ : 100% du prix du voyage

Toute demande d'annulation formulée par écrit par l'utilisateur donnera lieu au remboursement dans un délai raisonnable des sommes versées par ce dernier sous déduction de celles restant dues en vertu du tableau ci-dessus.

La non-présentation ou la présentation hors délais sur le lieu de rendez-vous pour tous les types de prestations entraîne des frais d'annulation représentant 100% du prix de la prestation.

Les frais de dossier et les assurances ne sont pas remboursables.

2.1.6. Forfait touristique de l'Agence Maorn

Conformément aux dispositions du 7° de l'article R211-4 du code du tourisme, via-Voyages se réserve le droit d'annuler le séjour faute de participants et d'en avertir l'acheteur au plus tard 21 jours avant la date de départ du séjour en question. En cas d'annulation, une autre date ou un autre séjour comparable est proposé (s'il existe) que l'acheteur est libre d'accepter ou de refuser.

Article 2.2. : Prix / Paiement

Sauf mentions particulières contraires dans les conditions spécifiques des prestataires, les prix des services communiqués sur le Site sont mentionnés en Euros.

Des frais de dossier peuvent dans certains cas être demandés.

Sauf dispositions contraires prévues dans les conditions spécifiques des prestataires concernés, le règlement des prestations commandées sur le Site s'effectue de manière générale auprès de [via-Voyages] qui le reçoit au nom et pour le compte des prestataires par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard) au moyen d'un système de paiement sécurisé.

Le règlement du montant des prestations est également possible par chèque ou en liquide en se présentant à notre siège social.

Pour toutes les ventes, il sera procédé au débit du montant total de la prestation (assurances et frais de réservation compris) lors de la réservation.

Les prix des prestations sont susceptibles de révision tant à la hausse qu'à la baisse en cas de variation du montant des taxes et des taux de change ou du prix du carburant. Pour les forfaits touristiques, aucune révision de prix ne pourra intervenir moins de 30 jours avant la date de départ prévue.

En cas de révision des prix pour l'une des raisons mentionnées au paragraphe précédent, ces variations seront répercutées qu'à proportion de leur part dans le calcul du prix.

Article 2.3. : Bon d'échange

Dans le cas de la réservation d'une prestation sèche ou d'un séjour, un bon d'échange vous sera envoyé par mail et accusera réception de votre commande par nos services. Nous vous prions de conserver ce bon que vous devrez présenter à notre prestataire.

Si exceptionnellement votre commande avait croisé l'information du prestataire sur l'indisponibilité du service, nous vous contacterions immédiatement pour vous faire une contre-proposition. Si celle-ci ne vous satisfaisait pas, nous procéderons au remboursement immédiat de votre achat.

Article 2.4. : Absence d'un droit de rétractation

Les règles de la vente à distance prévoient un délai de rétractation de 7 jours (article L121-20 du Code de la consommation).

Mais selon ce même code à l'article L121-20-4, ce droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques.

Ainsi, pour toute commande de prestations de services touristiques effectuée auprès de la société [via-Voyages], vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

Article 2.5. : Formalités administratives et sanitaires

[via-Voyages] ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, [via-Voyages] ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit sur un voyage.

L'accomplissement des formalités ainsi que les frais en résultant vous incombe.

Il vous appartient de vous assurer que les noms et prénoms qui figurent sur vos documents de voyages (réservations, titre de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur votre pièce d'identité.

[via-Voyages] ne pourra en conséquence être tenue responsable de votre inobservation de ces obligations, notamment dans le cas où vous vous verriez refuser l'embarquement ou le débarquement, ou infliger le paiement d'une amende.

[via-Voyages] ne saurait en aucun cas se voir imputer les frais d'amende et/ou de droits résultant de l'inobservation des règlements douaniers et sanitaires.

Article 2.6. : Annulations et modifications

2.6.1. Conditions générales d'annulation

Toute demande d'annulation doit être signifiée par écrit et envoyée à [via-Voyages] par lettre recommandée avec accusé de réception à :

[via-Voyages]
Service Client
19B, Avenue Albert Camus
21000 DIJON

La date effective de l'annulation est la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception par [via-Voyages].

En cas d'annulation pour quelque cause que ce soit, les frais extérieurs au forfait et d'ores et déjà engagés par vous ne peuvent faire l'objet d'un quelconque remboursement.

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée de votre fait pour quelque cause que ce soit ne donne lieu à aucun remboursement.

Les assurances, les frais de dossier ne sont pas remboursables.

Lorsque vous avez souscrit à une assurance annulation, nous vous rappelons qu'il vous appartient d'informer directement l'assureur de l'annulation ou de tout autre sinistre dans les conditions et délais indiqués au contrat d'assurance figurant sur le Site.

2.6.2. Barème d'annulation

Les frais d'annulation varient selon les prestataires qui ont participé à la réalisation de votre voyage.

Le barème spécifique à chaque type de prestations est stipulé dans les articles ci-dessus : 2.1.1., 2.1.2., 2.1.3., 2.1.4., 2.1.5.

2.6.3. Annulation du fait du prestataire

Si l'annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité de voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de participant en dessous duquel le producteur se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas [via-Voyages] avertit le client par tout moyen au plus tard 7 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le client ne peut prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au client.

Certaines activités peuvent également être annulées du fait de conditions météorologiques les rendant inexécutables. Dans ce cas, le prestataire se réserve le droit de reporter l'activité à une date ultérieure. Si cette contre-proposition ne vous convenait pas, vous seriez remboursé de toutes les sommes versées (sauf pour les prestations "Activités" proposées en Billet Open valable de plusieurs mois à un an). Pour les prestations « Activités » proposées en Billet Open, une nouvelle date vous sera proposée.

2.6.4. Conditions générales et barème de modification

Toute demande de modification doit être signifiée par écrit à [via-Voyages] soit par mail à l'adresse contact@via-voyages.com soit par courrier à l'adresse postale Service Client 19b Avenue Albert Camus, 21000 Dijon.

Toute demande de modification de la prestation, des dates de sa réalisation ou du nombre de participants intervenant après l'émission des bons d'échanges sera facturée 30€ TTC.

Article 2.7. : Service utilisateurs et réclamation

2.7.1. Réclamation

Toute demande d'informations, de précisions et de réclamations éventuelles doit être adressée, à [via-Voyages] par lettre recommandée avec accusé de réception à :

[via-Voyages]
Service client
19B, Avenue Albert Camus
21000 DIJON

Les réclamations ne seront admises, que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées par écrit au prestataire concerné et signé par le prestataire. Si vous n'avez pas pu obtenir satisfaction, nous vous remercions de bien vouloir nous adresser la copie du document signé par le prestataire.

Dans la plupart des cas, la réponse définitive dépendra du délai de réponse du ou des prestataires concernés. Aucune réclamation ou contestation de réponse n'est acceptée par téléphone. Pour toute réclamation, un écrit doit être adressé au service concerné pour que le dossier soit étudié. Les frais de communication et les frais postaux restent à votre charge.

[via-Voyages] commercialise des voyages individuels, toute réclamation doit être formulée individuellement (une par commande). Aucune suite ne sera apportée aux réclamations collectives ou pétitions.

Aucune réclamation ne sera admise s'agissant de perte(s), de vol(s) de bagages, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance de l'utilisateur pendant la durée du séjour.

2.7.2. Médiation du Tourisme et du Voyages

Après avoir saisi le service client et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Article 2.8 : Responsabilité

2.8.1. Pour les prestations hors forfait

La responsabilité de [via-Voyages] est définie par l'article L. 211-17 du Code du tourisme. Dans ce cadre, [via-Voyages] s'assurera auprès des prestataires du bon déroulement du voyage et des prestations. Cependant, [via-Voyages] ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de modification des horaires, retards, annulation et tous autres événements imputables à des cas de force majeure, à votre propre fait ou au fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

2.8.2. Pour les forfaits touristiques

Nous apportons un soin tout particulier dans le choix de nos prestataires. En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de tout élément entrant dans le forfait, la responsabilité de [via-Voyages] ne saurait être engagée, si cette inexécution ou mauvaise exécution est imputable à vous-même, à un cas de force majeure ou fait imprévisible et insurmontable, ou à un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat.

D'une façon générale, [via-Voyages] n'assume en aucun cas la responsabilité d'un quelconque préjudice moral lié à votre non-satisfaction.

Article 2.9. : Assurances

Assurance Annulation-Assistance

Sauf mention contraire, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Site. Dès lors, il est recommandé à l'utilisateur de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

A cette fin, sont proposées aux utilisateurs différentes formules de police d'assurance, souscrites auprès de Mondial Assistance.

Les risques couverts par ces polices ainsi que leur coût et le montant des garanties sont indiqués sur le contrat d'assurance.

Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

Responsabilité Civile Professionnelle

[via-Voyages] a souscrit auprès de GAN Eurocourtage IARD, n°86.407.542, 4-6 avenue d'Alsace - 92033 La Défense Cedex, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels résultant de son activité professionnelle.