

CONDITIONS DE VENTE GROUPES

SOMMAIRE

Si votre achat concerne un voyage à forfait :

Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait vendu à l'OT voir page 1

Si votre achat concerne toute autre prestation hors forfait :

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code) voir page 2

Si votre achat entre dans le champ d'application de « prestations de voyages liées » :

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées. (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur) voir page 3

CONDITIONS PARTICULIERES relevant DE L'APPLICATION DES TERMES de l'article R211-4 du code du tourisme voir pages 3 à 7

Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait vendu à l'OT

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 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où il deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE)

2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France – 01 49 31 31 31, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages. Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : www.legifrance.gouv.fr

Formulaire d'information standard pour des contrats portant sur un service de voyage (*Visé au 2° du I de l'article L. 211-1 du code du tourisme, à l'exclusion de ceux visés au 1° et 2° du I ainsi que du II de l'article L. 211-7 du même code*)

Si vous achetez ce service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages sera responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'Office de Tourisme dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où il deviendrait insolvable. Pour plus d'informations sur vos droits essentiels prévus par le code de tourisme Cf. ci-dessous

Droits essentiels prévus par le code de tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.

Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème. Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage. Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France – 01 49 31 31 31, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages. Site internet sur lequel vous pouvez consulter le code du Tourisme : www.legifrance.gouv.fr

Formulaire d'information standard en cas de prestations de voyage liées (Au sens de l'article L. 211-2 III 1° du code du tourisme, lorsque les contrats sont conclus en présence simultanée du professionnel (autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour) et du voyageur).

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages

dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama assurance-crédit et caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France – 01 49 31 31 31, si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national consultable depuis : www.legifrance.gouv.fr
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tpIgf21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

CONDITIONS PARTICULIERES RELEVANT DE L'APPLICATION DES TERMES DE L'ARTICLE R211-4 du code du tourisme

1 - Champ d'application :

Ces conditions sont applicables sur l'ensemble des prestations vendues par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages et à l'exclusion de toutes autres conditions. Elles annulent et remplacent toutes les versions précédentes de ces conditions particulières de ventes. La signature d'un contrat emporte acceptation sans réserve des présentes conditions particulières de vente, qui ont pour objet de régir les contrats conclus entre l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages et ses clients.

L'Office de Tourisme se réserve le droit de modifier les présentes conditions particulières de ventes à tout moment, sans préavis, étant entendu que ces modifications seront inapplicables aux commandes préalablement acceptées et validées par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages.

2 - Formation du contrat :

Toute option écrite n'est reconnue par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages que comme prise d'intérêt à l'une de ses réalisations. La réservation est définitive à réception du contrat signé (confirmant de ce fait l'acceptation des présentes conditions générales et particulières de ventes), accompagnés de 30 % du montant total du séjour à titre d'arrhes avant la date limite figurant sur ledit contrat ou de la totalité de la prestation (selon date de prise de réservation et date de réalisation de la prestation). Toute modification du forfait proposé doit faire l'objet d'un accord préalable avec l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages. Ce dernier agit en qualité de mandataire auprès des hôteliers, restaurateurs, fournisseurs de spectacles, sites de visites, prestataires locaux et ne peut être tenu pour responsable de tous événements (retards, accidents...) indépendants de sa volonté n'ayant pas permis au client d'être présent à la date et horaire du début de la prestation. L'Office de Tourisme se réserve le droit, si les circonstances l'exigent et dans l'intérêt des participants, de modifier les itinéraires ou l'exécution des programmes.

3 - Prix :

Tarifs mini-groupes : Les prix s'entendent TTC selon le taux de TVA en vigueur et sont calculés sur la base de 4 ou 10 participants minimum, selon fiches produits. Ils sont prévus service compris, nets de commission. En deçà de 4 ou 15 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme « Mini-groupe » et se verront imputer le tarif individuel. Les tarifs, sauf exception, n'incluent pas le mode de transport ni la taxe de séjour appliquée dans les hébergements touristiques, cette dernière lorsqu'elle est versée par le client à l'Office de Tourisme, est rétrocédée en totalité à l'hébergeur la collectant pour le compte de la Communauté de Communes Loire Layon Aubance. En cas d'annulation et quel que soit le motif, la taxe de séjour sera intégralement reversée au client. Les

tarifs sont calculés pour l'hébergement, sur la base d'une chambre occupée par deux personnes. Un supplément sera perçu pour une chambre individuelle.

Tarifs groupes : Les prix s'entendent TTC selon le taux de TVA en vigueur et sont calculés sur la base de 15 participants minimum, selon fiches produits. Ils sont prévus service compris, nets de commission. En deçà de 15 personnes, les participants au séjour ne sont plus considérés comme « Groupe » et se verront imputer le tarif « Mini-groupes ». Les tarifs, sauf exception, n'incluent pas le mode de transport ni la taxe de séjour appliquée dans les hébergements touristiques, cette dernière lorsqu'elle est versée par le client à l'Office de Tourisme, est rétrocédée en totalité à l'hébergeur la collectant pour le compte de la Communauté de Communes Loire Layon Aubance. En cas d'annulation et quel que soit le motif, la taxe de séjour sera intégralement reversée au client. Les tarifs sont calculés pour l'hébergement, sur la base d'une chambre occupée par deux personnes. Un supplément sera perçu pour une chambre individuelle.

3. a - Gratuité :

Elle revient au conducteur, elle est attribuée à partir de 30 participants ou selon conditions des prestataires (sur la base d'une demi-double, hors supplément single).

3. b- Suppléments :

Toute prestation non prévue dans le forfait doit être réglée immédiatement sur place. L'Office de Tourisme peut étudier et chiffrer des prestations supplémentaires (prolongation, repas, autres circuits commentés...).

4- Bons d'Echange :

L'Office de Tourisme adresse au client un ou plusieurs bon d'échange que celui-ci doit remettre directement au(x) prestataire(s) lors de son arrivée. Pour les circuits, le lieu de rendez-vous est fixé au préalable par l'Office de Tourisme, le guide doit y être reconduit en fin de visite. Le car doit être équipé d'une sonorisation et d'un fauteuil à disposition du guide.

En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir directement le(s) prestataire (s) dont l'adresse et le téléphone figurent sur le(s) bon(s) d'échange, la visite sera écourtée du temps de retard. Les prestations non consommées au titre de ce retard restent dues et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

5- Modalités de règlement :

Le solde de la prestation est payable à réception de facture, il est calculé en fonction des éléments transmis par le client 60 jours avant le début d'exécution des prestations (nombre définitif de participants, liste nominative, âge des enfants et choix de menus). Le solde de la prestation, sauf accord préalable avec l'Office de Tourisme pour un autre moyen de paiement, sera effectué exclusivement par virement, au plus tard à 30 jours avant la date d'arrivée.

Virement bancaire : Crédit Agricole de l'Anjou et du Maine Chalonnes sur Loire. IBAN : FR76 1790 6000 3200 0140 9404 552. Code BIC : AGRIFRPP879
La non transmission par le client des éléments demandés, selon échéance prévue au contrat, entraînerait la facturation sur la base minimale des éléments indiqués au contrat.

Le non règlement du solde, dans les conditions ci-dessus énoncées, entraîne l'annulation de fait du circuit.

Dès lors la prestation est de nouveau offerte à la vente et ne peut donner lieu à aucun remboursement.

Toute réservation effectuée au plus tard un mois avant le début du séjour ou du circuit entraîne le versement intégral et immédiat de la prestation.

6 - Annulation et modification du fait du client :

Toute annulation doit être faite par téléphone au 02 41 78 26 21 puis confirmée par courrier électronique à : accueil@anjou-vignoble-villages.com

6.a - Annulation de la totalité du groupe :

Jusqu'à 90 jours avant le début de prestation les arrhes ne sont pas remboursables et restent acquises. A partir de 90 jours les frais complémentaires suivants seront dus (% du montant total du séjour selon nombre de participants prévu au contrat) :

- 50% de J- 90 à 61 jours.
- 100% de J-60 au jour d'arrivée

6.b - Annulation partielle : minoration du nombre de participants, il est retenu un % du montant du séjour par personne comme suit :

Pour les formules séjour (incluant à minima une prestation d'hébergement et une billetterie ou une visite) :

6.b1 – Réservations non soldées :

Réduction d'effectif sans frais dans la limite de 30% de l'effectif initial prévu au contrat. Au-delà application des frais selon barème article 6.b3.

6.b2 – Réservations soldées :

Les billets ne sont ni repris ni échangés et application des frais selon barème article 6.b3.

6.b3 – Barème frais annulation partielle :

- 50% jusqu'à J-61
- 75% de J-60 à J-31
- 100% de J-30 au jour d'arrivée

Pour les prestations séminaires :

Avec ou sans hébergement : se reporter aux modalités des formules séjours ci-dessus.

Pour les circuits journée ou 1/2 journée :

- Jusqu'à 96 heures (4 jours ouvrables) avant l'arrivée : aucun frais
- 72 heures (3 jours ouvrables) avant l'arrivée : 100% du prix.

Pour les billetteries (sèches et/ou complétées de restauration) :

- Les billets ne sont ni repris ni échangés quelle que soit la date d'annulation.
- La restauration est remboursable si modification à plus de 72 heures (3 jours ouvrables) et dans la limite de 10% de l'effectif.

En cas d'interruption du séjour par le client pour quelque cause que ce soit, il n'est procédé à aucun remboursement.

6.c - Modification du contrat par le client

Toute demande de modification avant réception de la facture et édition des bons d'échange (à J-60), devra parvenir impérativement par courrier électronique à accueil@anjou-vignoble-villages.com. Une confirmation de la demande de modification et accord éventuel de l'Office de Tourisme, assortis des possibles ajustements tarifaires en découlant, seront transmis en retour par courrier électronique au client.

Toute modification des prestations sur place par le client ne pourra donner lieu à remboursement par l'Office de Tourisme (séjour écourté par exemple), de même que toute prestation non consommée.

7 - Assurance Annulation :

L'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages attire l'attention du client sur la possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant les conséquences d'une annulation résultant de certaines causes soit auprès d'un organisme de son choix, soit en nous consultant.

8 - Rétractation :

Le droit de rétractation de 14 jours ne s'applique pas pour les ventes de prestations d'hébergement, de transport, de restauration, de billetterie qui sont fournis à une date ou à une période déterminée en application de l'article L.121-20-4 2° du Code de la consommation.

9 - Annulation ou modification par l'Office de Tourisme :

Si avant la date prévue de la prestation, l'Office de Tourisme se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments de la prestation, le client peut, sans préjuger des recours en réparation de dommages éventuellement subis, et après en avoir informé l'Office de Tourisme par lettre recommandée avec AR :

- soit résilier sa commande et obtenir, sans pénalités, le remboursement immédiat de la somme versée,
- soit accepter la modification ou la substitution de prestations proposées par l'Office de Tourisme.

Un nouveau bon d'échange précisant les modifications apportées sera adressé. Lorsqu'en cours de prestation, l'Office de Tourisme se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par le client, l'Office de Tourisme, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, proposera une prestation en remplacement de la prestation prévue en supportant éventuellement tout supplément de prix. Si la prestation acceptée par le client est de qualité inférieure, l'Office de Tourisme lui remboursera la différence de prix. Si l'Office de Tourisme ne peut lui proposer une prestation de remplacement, ou si celle-ci est refusée par l'acheteur pour des raisons

valables, le premier remboursera au second la totalité des sommes versées.

10 - Cas de force majeure :

Les obligations contenues aux présentes ne seront pas applicables ou seront suspendues si leur exécution est devenue impossible en raison d'un cas de force majeure tels que notamment : acte de puissance publique, hostilités, guerre, fait du Prince, catastrophe naturelle, incendie, inondation, (liste non exhaustive). Chaque partie devra en informer l'autre dans les meilleurs délais en cas de survenance d'un événement de force majeure l'empêchant d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles. Les parties devront mettre en œuvre tous leurs efforts pour prévenir ou réduire les effets d'une inexécution du contrat causée par un événement de force majeure ; la partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité. Le client ne pourra prétendre à aucune indemnité si l'annulation du voyage est imposée par des circonstances de force majeure.

11. Cession du contrat

En cas de cession, le client cédant doit impérativement informer l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages de la cession du contrat par lettre recommandée avec accusé réception au plus tard 60 jours avant le début de la prestation en indiquant avec précision le nom et adresse du cessionnaire et que celui-ci justifie des mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage. A titre indicatif, les opérations consécutives à cette cession pourraient entraîner des frais selon le nombre de personnes, le type de prestations et la proximité du départ.

12. Photographies

Les photographies proposées sur les éditions et le site www.anjou-vignoble-villages.com ne sont présentées qu'à titre d'illustration et ne sont en aucun cas contractuelles.

13. Propriété intellectuelle

Toute reproduction totale ou partielle des textes, commentaires, ouvrages, illustrations et/ou images contenus dans les éditions et sur le site www.anjou-vignoble-villages.com pour un usage autre que privé est strictement interdite, conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, ainsi qu'aux conventions internationales en vigueur.

14. Informatique et Libertés

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « Informatique et Libertés », le site www.anjou-vignoble-villages.com fait l'objet d'une déclaration à la CNIL.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition aux données personnelles vous concernant.

Pour cela il suffit de nous en faire la demande en nous indiquant vos nom, prénom, adresse et si possible votre référence client à l'adresse suivante : accueil@anjou-vignoble-villages.com ou par courrier adressé l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, Place de l'Hôtel de Ville, 49290 Chalonnes-sur-Loire. Les informations communiquées par le client à l'occasion de sa réservation ne seront transmises à aucun tiers autre que le fournisseur de l'hébergement réservé. Elles seront utilisées uniquement par les services de l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages et l'hébergeur pour le traitement de la réservation et pour renforcer et personnaliser la communication et l'offre de services réservés aux clients.

15. Demandes d'informations - Réclamations

Toute demande d'information peut être présentée par téléphone au 00 33 (0)2 41 78 26 21 ou par mail à accueil@anjou-vignoble-villages.com

Toute réclamation relative aux prestations fournies par l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages doit être adressée, dans un délai de 7 jours après la date de la fin de la prestation, par une lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de toutes les pièces justificatives à l'Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, Place de l'Hôtel de Ville, 49290 Chalonnes-sur-Loire. Après avoir saisi le service (après-vente, après voyage...) et à défaut de réponse satisfaisante ou en

l'absence de réponse 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

16 - Attribution de juridiction :

Les présentes conditions particulières de vente en ligne sont soumises à la loi française. Pour tout litige qui pourrait naître entre les parties tant à l'interprétation qu'à l'exécution des présentes, les parties s'obligent préalablement à toute instance à trouver un accord amiable.

Dans le cas où aucune conciliation ne pourrait intervenir, dans les cas où le client est une entreprise ou organisme professionnel, seul le Tribunal d'Angers sera compétent sans novation ni dérogation à cette clause d'attribution.

Office de Tourisme Anjou Vignoble et Villages, Place de l'Hôtel de Ville, 49290 Chalonnes sur Loire.

N°SIRET 78613267000021

Immatriculation au registre national d'Atout France : IM 049170005.

Responsabilité Civile Professionnelle : Groupama Loire Bretagne, 3-5 avenue du Grand Périgné, BP 40082, 49071 Beaucouzé Cedex

Garantie Financière : Groupama assurance-crédit et caution, 132 rue des 3 Fontanot, 92000 Nanterre, France – 01 49 31 31 31

ANNEXE ASSURANCE ANNULATION : DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE PROPOSEES PAR L'ASSUREUR DE L'OFFICE DE TOURISME

ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE

L'Assuré bénéficie de la présente garantie si celle-ci figure dans la formule souscrite et mentionnée aux "Conditions Particulières".

EFFET ET EXPIRATION DE LA GARANTIE

La présente garantie prend effet dès la souscription par l'Assuré du présent contrat conformément aux informations indiquées aux "Conditions Particulières".

Elle doit être souscrite à l'inscription au voyage, ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur.

Elle expire au moment du départ, c'est à dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée vers le lieu de séjour.

En aucun cas, la présente garantie "Annulation ou Modification de voyage" ne peut se cumuler avec l'une des autres garanties ou prestations prévues au présent contrat.

NATURE DE LA GARANTIE

La garantie prévoit le remboursement des frais d'Annulation ou de Modification de voyage, dans la limite des montants et sous déduction de la franchise prévus aux "Conditions Spéciales", restés à la charge de l'Assuré et facturés par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location (dès lors que celle-ci est totalement annulée) en application des "Conditions Particulières" de vente, **déduction des taxes aériennes, des cotisations d'assurance et des frais de dossier qui ne sont jamais remboursés** pour un des événements garantis.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité à la charge de l'Assureur, est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie, avec pour maximum le montant prévu aux "Conditions Spéciales".

ANNULATION A

Options 1, 5, 9 et 13

CONDITIONS DE GARANTIES

L'Assuré est garanti en cas de :

1. Décès, accident corporel grave ou maladie grave, hospitalisation :

- de lui-même, de son conjoint, de ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, beaux-pères, belles-mères, frères, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles ou du tuteur légal de l'Assuré et/ou de son conjoint, ainsi que toute personne vivant habituellement avec lui.

- de la personne qui l'accompagne au cours de son voyage, sous réserve que ses nom et prénom aient été indiqués sur le bulletin d'inscription au voyage et sur le présent contrat.

Si l'Assuré souhaite partir seul, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui lui aurait été versé en cas d'annulation ;

2. Dommages matériels importants, survenant à son domicile, ses locaux professionnels ou son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

3. Licenciement économique à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE "A"

Outre les exclusions prévues aux "Dispositions communes à toutes les garanties", ne sont pas garantis les sinistres consécutifs à l'un des événements ou circonstances suivants :

Page 8

- lorsque l'Assuré pratique un sport à titre professionnel, prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur donnant droit à un classement national ou international ;
- lorsque l'Assuré utilise en tant que pilote ou passager un ULM, deltaplane, aile volante, parachute ou parapente ;
- les accidents ou maladies dont l'origine est antérieure à l'inscription au voyage ou à la souscription de la présente garantie Annulation ;
- les maladies nerveuses, mentales ;
- tout empêchement au voyage résultant de grossesse, grossesse pathologique, fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse, accouchements et leurs suites ;
- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, les cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les contre-indications et suites de vaccination, les annulations consécutives à un oubli de vaccination ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur quelle qu'en soit la cause ;
- les annulations du fait de la mobilisation de l'Assuré par l'autorité militaire ;
- une contre-indication de voyage aérien.

ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE "B1"

Options 3, 7, 11 et 15

Garanties identiques à la garantie Annulation "A" et garanties supplémentaires suivantes.

CONDITIONS DE GARANTIES

L'Assuré et son conjoint sont également garantis en cas de :

4. Décès, accident corporel grave ou maladie grave, hospitalisation, accident ou maladie antérieur, (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de la 1ère constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) ;
5. Etat de grossesse non connu au moment de la souscription du présent contrat et contre-indiquant le voyage par la nature même de celui-ci ;
6. Complications médicales dues à un état de grossesse, fausse couche, accouchement, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites avant le 8ème mois ;
7. Etat dépressif, maladie psychique, nerveuse, mentale entraînant une hospitalisation de plus de 4 jours consécutifs.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE "B1"

Outre les exclusions prévues aux "Dispositions communes à toutes les garanties", ne sont pas garantis les sinistres consécutifs à l'un des événements ou circonstances suivants :

- lorsque l'Assuré pratique un sport à titre professionnel, prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur donnant droit à un classement national ou international ;
- lorsque l'Assuré utilise en tant que pilote ou passager un ULM, deltaplane, aile volante, parachute ou parapente ;
- les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription de la présente garantie Annulation ;
- les maladies nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 4 jours consécutifs ;
- tout empêchement au voyage résultant de grossesse, grossesse pathologique, fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse, accouchements et leurs suites survenant à partir du 8ème mois ;
- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, les cures, les fécondations in vitro ;

Page 9

OFFICE DE TOURISME ANJOU VIGNOBLE ET VILLAGES

Place de l'Hôtel de Ville, 49290 CHALONNES SUR LOIRE

Tél. : 00 33 (0)2 41 78 26 21

accueil@anjou-vignoble-villages.com, www.anjou-vignoble-villages.com

MOD 503 B
REV 02



- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les contre-indications et suites de vaccination et les annulations consécutives à un oubli de vaccination ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur quelle qu'en soit la cause ;
- les annulations du fait de la mobilisation de l'Assuré par l'autorité militaire ;
- une contre-indication de voyage aérien.

ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE "B3"

Options 4, 16 et 17

Garanties identiques à la garantie Annulation "B1" et garanties supplémentaires suivantes.

CONDITIONS DE GARANTIES

L'Assuré est garanti en cas de :

8. Décès ou hospitalisation de plus de 48 heures consécutives des oncles, tantes, neveux ou nièces de l'Assuré et/ou ceux de son conjoint ;
9. Contre-indication et suites de vaccination inconnues au jour de la souscription du présent contrat ;
10. Obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par Pôle Emploi devant débiter avant la date de retour du voyage indiqué aux "Conditions Particulières", alors que l'Assuré était inscrit à Pôle Emploi au jour de la souscription du présent contrat à l'exclusion de prolongation ou renouvellement de contrat de travail ou de stage. Les missions d'intérim (obtention et/ou renouvellement) ne sont pas garanties ;
11. Mutation professionnelle obligeant l'Assuré à déménager à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat ;
12. Modification ou suppression par son employeur, de ses congés payés accordés précédemment à la souscription du présent contrat et sous réserve que sa réservation du voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période des congés payés.
La franchise est de 20% du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 15 € par personne.
La garantie est accordée aux collaborateurs salariés à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des responsables et des représentants légaux d'entreprise ;
13. Convocation à un examen de rattrapage universitaire à une date se situant pendant le voyage prévu aux "Conditions Particulières", sous réserve que l'échec à l'examen ne soit pas connu au jour de la souscription du présent contrat ;
14. Convocation à une date se situant pendant le voyage prévu aux "Conditions Particulières" et non connue au jour de la souscription du présent contrat, ne pouvant être différée et nécessitant sa présence pour un motif administratif ci-dessous :
 - convocation en vue de l'adoption d'un enfant ;
 - convocation en tant que témoin ou juré d'Assises ;
 - convocation pour une greffe d'organe ;
 - convocation en vue de l'obtention d'un titre de séjour ;
15. Refus de visa touristique attesté par les autorités du pays choisi pour le voyage, sous réserve qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et déjà refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du voyage ;
16. Vol survenant à son domicile, ses locaux professionnels ou son exploitation agricole, dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 48 heures précédant le départ et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

Page 10

17. Dommages graves causés à son véhicule, 48 heures avant son départ et dans la mesure où l'Assuré ne peut plus l'utiliser pour se rendre sur le lieu du séjour
18. Perte ou vol de papiers d'identité ou billets de transport, impérativement nécessaires au voyage et survenant 48 heures avant la date prévue de son départ. La franchise est de 20% du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 15 € par personne ;
19. Accident ou incident de transport public de voyageurs, à l'exclusion de la grève, utilisé pour son préacheminement, entraînant un retard supérieur à 2 heures et qu'ainsi, il manque son départ, sous réserve que l'Assuré ait pris ses dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement
20. Annulation du voyage par l'Assuré, conjoint, ascendants ou descendants d'un marin, en cas de suppression ou de modification d'une escale prévue par la Marine Nationale.

EXCLUSIONS A LA GARANTIE ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE "B3"

Outre les exclusions prévues aux "Dispositions communes à toutes les garanties", ne sont pas garantis les sinistres consécutifs à l'un des événements ou circonstances suivants :

- lorsque l'Assuré pratique un sport à titre professionnel, prend part à une course amateur nécessitant l'utilisation d'un engin terrestre, aérien ou aquatique à moteur donnant droit à un classement national ou international ;
- lorsque l'Assuré utilise en tant que pilote ou passager un ULM, deltaplane, aile volante, parachute ou parapente ;
- les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription de la présente garantie Annulation ;
- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- les traitements esthétiques, les cures, les fécondations in vitro ;
- les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation ;
- les annulations consécutives à un oubli de vaccination ;
- les annulations ayant pour origine la non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie ;
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur quelle qu'en soit la cause ;
- les maladies nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 4 jours consécutifs ;
- les pannes mécaniques survenues au véhicule de l'Assuré ;
- le retard dans l'obtention du visa ;
- une contre-indication de voyage aérien.

MODALITES EN CAS DE SINISTRE ANNULATION OU MODIFICATION DE VOYAGE

Outre les règles prévues au Chapitre "Modalités communes en cas de sinistre", l'Assuré ou ses ayants droit doit :

- Prévenir immédiatement, sauf cas fortuit ou de force majeure, son agence de voyages, de son impossibilité d'effectuer son voyage. En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie. Toute évolution, même non prévisible du cas de l'Assuré, ne saurait être prise en compte et risquerait de le pénaliser.
- Nous aviser par écrit dans les 5 jours ouvrables où l'Assuré a connaissance du sinistre. Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'appliquer la déchéance de garantie.
- Indiquer dans son courrier ses nom et adresse, le numéro du contrat, la nature de son annulation (maladie, professionnelle, etc.) les nom et adresse de son agence de voyages.
- Nous fournir les certificats et décomptes de la Sécurité Sociale ainsi que tous les renseignements nécessaires à la constitution de son dossier, permettant ainsi de prouver le bien-fondé et le montant de sa réclamation.
- Nous fournir également tout autre renseignement et document original réclamé.
- Nous déclarer spontanément les garanties dont il bénéficie auprès d'autres Assureurs.

Page 11