

CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS TOURISTIQUES

ARTICLE 1 - PREAMBULE

Les présentes conditions générales s'appliquent à tout achat de services touristiques ou de forfaits touristiques auprès de la compagnie YEU CONTINENT (ci-après la « Compagnie ») service de la REGIE DEPARTEMENTALE PASSAGES D'EAU DE LA VENDEE, Etablissement public industriel et commercial, enregistrée à l'INSEE sous le numéro 786 451 260, dont le siège est à Port Fromentine, 3 Avenue de l'Estacade, 85550 LA BARRE DE MONTS.

Les présentes conditions générales peuvent être consultées sur le site Internet www.yeu-continent.fr (ci-après « le Site ») et sont en toute hypothèse remises au client, sur support durable, en même temps que le devis. Les présentes conditions générales sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les conditions applicables sont celles en vigueur au moment de la réservation.

ARTICLE 2 - PRIX ET CONDITIONS

Les tarifs s'entendent en euros, toutes taxes comprises. Toute réservation est précédée de l'établissement d'un devis spécifiant le prix total. Le devis est valable un mois, sous réserve de disponibilité au moment de la réservation. A réception de l'accord du client sur le devis, un contrat de réservation est établi avec une demande d'arrhes de 25 % et les options sont posées auprès des prestataires. La réservation devient ferme à réception des arrhes et d'un exemplaire du contrat signé par le client.

Les tarifs « groupe » sont calculés sur la base de 20 personnes, sauf mention contraire portée sur la brochure ou le devis. Un groupe de moins de 20 personnes n'est pas considéré comme groupe et ne peut prétendre à la tarification « groupe ». Les prix ne comprennent pas le transport en autocars, l'assurance annulation, les dépenses d'ordre personnel, et toute autre prestation non mentionnée dans le programme.

ARTICLE 3 - REGLEMENT

Une facture est transmise par la Compagnie à réception du contrat signé. Le paiement du solde intervient au plus tard 10 jours avant le départ et conditionne la réception du dossier voyage. A défaut, la réservation est annulée et les arrhes conservées par la Compagnie.

Pour les clients « groupe » réguliers, un compte client pourra être ouvert permettant de régler la facture par prélèvement automatique le 25 du mois suivant. En cas de rejet du prélèvement, des intérêts de retard au taux égal à celui pratiqué par la Banque centrale européenne majorée de 10 points, courant à compter de la date prévue pour le prélèvement. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros est également due par facture réglée avec retard.

ARTICLE 4 - DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-2 du Code de la consommation, le chapitre régissant les contrats conclus à distance et hors établissement, comprenant notamment les dispositions relatives au droit de rétractation, sont inapplicables aux forfaits touristiques.

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les prestations touristiques hors forfait touristique (prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée).

ARTICLE 5 - FINALISATION DE LA RESERVATION

Le nombre définitif de participants est précisé par le client à la Compagnie dans les 10 jours précédant le départ ainsi que, le cas échéant, le choix des menus (choix unique pour les groupes).

ARTICLE 6 - ARRIVEE

Le client doit se présenter le jour précisé et à l'heure mentionnée sur le bon d'échange. En cas de retard à l'arrivée, le client doit prévenir directement le prestataire dont les coordonnées figurent sur le bon d'échange. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

A l'arrivée, le client doit remettre au prestataire le bon d'échange correspondant à la prestation réservée. Si une partie des services mentionnés sur le bon d'échange n'était pas fournie sans que ce soit du fait du client, celui-ci devra se faire remettre une attestation par le prestataire, à adresser le plus tôt possible à la Compagnie. Une attestation non revêtue de l'accord du prestataire entraînera de la part de la Compagnie un délai de réponse pour vérification auprès du prestataire. Toute prestation supplémentaire demandée par le client, non mentionnée sur le bon d'échange, devra être réglée sur place directement au prestataire.

ARTICLE 7 - MODIFICATION

Toute demande de modification doit être soumise à la Compagnie qui se réserve le droit de la refuser. Pour toute modification du nombre de personnes en plus, le règlement des places supplémentaires devra être effectué 48 heures avant le départ.

Toute modification du nombre de personnes en moins donnera lieu à l'émission d'un avoir ou à un remboursement de 100% du montant de la réservation (hors frais) si la demande est formulée plus de quatorze jours calendaires avant le départ. Entre quatorze jours et un jour avant le départ, le remboursement ou l'avoir sera de 50% du montant de la réservation (hors frais). Les modifications faites le jour du départ ou après ne donneront lieu à aucun remboursement ou avoir. Les frais susvisés sont les frais de dossier de 10€, les frais de validation dont le montant est indiqué dans la grille tarifaire et les frais de réservation.

En cas de cession du contrat par le client, dans les conditions des articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du tourisme, au plus tard 7 jours avant le départ, des frais de dossier et de validation s'appliqueront.

Les modifications apportées par la Compagnie sont régies par les articles R. 211-9 et R. 211-11 du Code du tourisme.

ARTICLE 8 - ANNULATION

Le client souhaitant annuler sa réservation en informe la Compagnie par écrit. Toute demande d'annulation totale émanant du client dans les 20 jours calendaires précédant la prestation entraîne la conservation des arrhes.

L'annulation causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables donnera lieu à remboursement intégral par la Compagnie, à l'exclusion de toute indemnité.

Les dispositions de l'article R. 211-10 du Code du tourisme, s'appliquent aux annulations décidées par la Compagnie.

ARTICLE 9 - TRANSPORT MARITIME

8.1 Embarquement : présence obligatoire 45mn avant le départ du navire.

8.2 Animaux domestiques : les animaux voyagent sous la responsabilité de leur propriétaire après règlement d'un titre de transport. Les chiens ne peuvent prendre place sur les sièges et doivent être tenus en laisse aux pieds de leur maître durant toute la traversée. Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie doivent être muselés. Les chats et autres petits animaux doivent voyager en caisse ou en panier. La Compagnie se réserve le droit de refuser l'accès à bord de ses navires d'un animal dont le comportement pourrait présenter des risques pour les passagers. L'admission à bord ne dégage pas la responsabilité du passager en charge de l'animal en cas d'agression, de dommages de toutes natures causés par l'animal.

8.3 Bagages : en fonction du gabarit et du poids, les bagages seront transportés gratuitement soit :

- En cabine, dans la limite d'un bagage dont les dimensions ne dépassent pas 55 cm X 35 cm X 25 cm (au-delà, ces bagages seront placés dans les conteneurs) ainsi qu'un accessoire de type sac à main, ordinateur portable, appareil photo.... Le bagage et les effets personnels restent sous la surveillance des passagers lors de la traversée.

- En conteneur mis à la disposition des passagers pour y placer leurs bagages autres que leurs bagages à mains. Pour ne pas être déclarés en marchandises, ces bagages ne devront pas dépasser 75 cm X 50 cm X 30 cm. Il est obligatoire d'étiqueter et d'identifier chaque bagage aux nom et adresse du propriétaire.

ATTENTION : le transport des marchandises dangereuses, bouteilles de gaz, carburants, cartouches... est interdit. Tout transport autre que bagages doit faire l'objet de l'émission d'un titre de transport au tarif en vigueur.

8.4 Sécurité à bord : Les passagers doivent respecter l'ensemble des instructions affichées ou données par la Compagnie, le Capitaine ou tout membre de l'équipage. La Compagnie pourra refuser l'accès à bord du navire à un passager dont l'attitude ou le comportement ne serait pas compatible avec le respect de la sécurité des autres passagers ou du navire, ou serait susceptible de nuire à l'ordre public. Aucun remboursement ou échange de billet ne sera alors possible.

8.5 Véhicules : le passage de véhicules motorisés est soumis à réservation préalable. Une photocopie de la carte grise sera demandée pour tous les véhicules immatriculés. La réservation des passages de camping-cars et caravanes est soumis à l'accord préalable de la Mairie de l'ILE D'YEU. Les véhicules seront exempts de galeries et/ou de porte vélos. Les véhicules doivent être présentés une heure avant l'heure de départ prévu. La manœuvre des véhicules s'effectue sous la seule responsabilité du client.

ARTICLE 10 - EXECUTION DU CONTRAT

La Compagnie est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme. Elle est tenue d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme.

Pour contacter rapidement la Compagnie et communiquer avec elle de manière efficace, demander une aide en cas de difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du contrat, le client pourra s'adresser au service groupe de la Compagnie, joignable par téléphone au 02.51.49.59.60 ou par e-mail à l'adresse groupe@yeu-continent.fr.

Le client est tenu de communiquer immédiatement à la Compagnie, aux coordonnées figurant à l'alinéa précédent, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du contrat, conformément au II de l'article L. 211-16 du Code du tourisme.

ARTICLE 11 - DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions générales sont soumises à la loi française.

Toute réclamation doit être adressée par courrier (Compagnie YEU CONTINENT - Gare Maritime - Port Fromentine - 85550 LA BARRE DE MONTS) ou par courriel (secretariat@yeu-continent.fr). En l'absence de solution dans le mois suivant sa demande, le client consommateur pourra saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site www.mtv.travel ou utiliser la plateforme européenne dédiée au règlement des litiges à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Tout différend relatif au présent contrat et notamment à son existence, à sa validité, à son interprétation, à son exécution ou à sa rupture, s'élevant entre la Compagnie et son client commerçant sera porté devant le Tribunal de commerce de LA ROCHE SUR YON, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

ARTICLE 12 - DONNÉES PERSONNELLES

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité l'organisation des prestations touristiques et l'établissement des factures. Les données (genre, nom, prénom, adresse postale et électronique, numéro de téléphone, date de naissance) sont recueillies avec l'accord du client, à des fins contractuelles. Elles sont conservées pendant 5 ans, à compter de la réservation. Les données susvisées doivent être obligatoirement fournies. A défaut, la prestation ne pourra pas être fournie. Ces données ne seront pas transférées vers un Etat non membre de l'Union Européenne et plus généralement ne seront pas communiquées, gratuitement ou avec contrepartie, à un tiers, en dehors des prestataires auquel la réalisation des services touristiques est confiée par la Compagnie.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, chaque personne concernée dispose du droit de demander à la Compagnie, à l'adresse électronique secretariat@yeu-continent.fr, l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation de leur traitement, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. La personne concernée est également en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

En application de l'article L. 223-2 du Code de la consommation, il est rappelé au client consommateur son droit de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

ARTICLE 13 - IMMATRICULATION – ASSURANCE – GARANTIE FINANCIERE

La Compagnie est enregistrée auprès d'ATOOUT FRANCE sous le n° IM085110017. Une garantie financière est délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris, info@apst.travel, tél. : 01 44 09 25 35. La Compagnie a souscrit auprès de la compagnie AXA Paris un contrat garantissant sa responsabilité civile professionnelle.

ARTICLE 14 - FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

14.1 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 visées 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. La Compagnie sera entièrement responsable de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, la Compagnie dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où elle deviendrait insolvable.

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. La Compagnie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, email : info@apst.travel, Tél. : 01 44 09 25 35. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la Compagnie.

Site internet sur lequel on peut consulter le code du tourisme : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20180705>

14.2 Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 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. La Compagnie sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la Compagnie 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 elle 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. La Compagnie a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot, 75017 PARIS, email : info@apst.travel, Tél. : 01 44 09 25 35. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la Compagnie.

Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701
