

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

### REGLEMENTATION

Aquitaine Tourisme, marque de la SARL Graziella & Aude Voyages, a souscrit un contrat de **Responsabilité Civile Professionnelle** N° 191 276 622 auprès de la Compagnie d'Assurances GAN ASSURANCES IARD, dont le siège est au 8-10, Rue d'Astorg 75008 PARIS CEDEX 08 et qui a pour objet de :

- satisfaire aux obligations édictées par les articles L211-16 à L211-18 et R 211-35 à R211-40 du Code du Tourisme et ses textes subséquents,
- garantir l'assuré pour les conséquences pécuniaires de la RC PRO qu'il peut encourir à l'égard d'autrui du fait des activités d'Agence de voyages,
- et pour un montant, tous dommages confondus de 1.600 000 euros.

De plus, la SARL Graziella & Aude Voyages bénéficie d'une **Garantie Financière illimitée souscrite** auprès des GROUPEAMA, dont le siège est au 8-10, Rue d'Astorg 75008 PARIS CEDEX 08 sous le contrat N° 4000713448/0 conformément aux conditions prévues par les articles L211-18 et R 211-26 à R211-34 du Code du Tourisme ainsi que par les dispositions de l'arrêté du 23 décembre 2009 relatifs aux conditions de fixation de la garantie financière des agents de voyages et autre opérateurs de la vente de voyages et de séjours.

Enfin, Aquitaine Tourisme a la **Capacité Professionnelle** requise.

### CALCUL DE PRIX - CLAUSE REVISION DE PRIX - TRANSPORTS LES CIRCUITS EN AUTOCARS

Nos prix sont calculés pour des départs/retours de/ sur Bordeaux Métropole (rayon 20 kms) et sur des amplitudes chauffeurs de 12h.

Si votre groupe se situe au-delà de 20kms de Bordeaux, veuillez nous consulter pour un devis personnalisé qui entraînera des « frais d'approche » De plus, les prix avec autocar sont calculés sur la base de 30, 40 et 50 personnes. Ils seront revus à la hausse si vous n'atteignez pas ces bases de calcul et ce jusqu'au jour du départ.

Les offres incluant un transport en Train, restent sous réserve d'obtention des prix, des gares d'arrivée, de départ et des horaires au moment de l'ouverture des ventes de la SNCF.

Les prix sont calculés pour un minimum de 20 personnes. Les Offres incluant de l'aérien seront confirmés à la réservation ferme avec engagement financier. Toutefois, les surcharges carburants et taxes peuvent intervenir jusqu'à 30 jours avant le départ.

Les prix sont calculés pour un minimum de 20 personnes. De plus, la compagnie est seule décisionnaire pour maintenir ou annuler un vol en fonction de son taux de remplissage ; un report vous sera alors proposé.

Dans tous les cas, les prix sont calculés sur la base des éléments économiques connus au 30 août 2022.

Toute modification de TVA, surcharge carburant, parité dollar/euro, taxes, redevances, taux de change, fluctuation du coût des matières premières, des denrées alimentaires et du coût de l'énergie... entraînera une augmentation des tarifs et ce jusqu'à 30 Jours avant votre départ.

De plus, les prix peuvent évoluer à la hausse selon le taux de remplissage (yield) des hôteliers, restaurateurs, sites touristiques, parcs de loisirs, compagnies aériennes, ferroviaires, maritimes.

Cette augmentation possible ne saurait être une raison valable d'annulation.

### HORAIRES - AMPLITUDE CHAUFFEUR / REGLEMENTATION

Les horaires de mise en place des autocars sont donnés à titre indicatif. Ils seront confirmés avec la feuille de route en fonction des différents points de ramassage, des horaires des visites, des temps réels de conduite.

Nous invitons notre clientèle à **respecter l'amplitude des chauffeurs** qui est imposée par la réglementation à 12h (un chauffeur commence sa journée bien avant de vous prendre en charge et la terminera bien après vous avoir déposés) La durée journalière d'un conducteur est fixée à 9h. Un conducteur seul, ne peut conduire plus de 4h30 sans interruption (de nuit, entre 21h & 6h, ce temps est réduit à 4h)

Après un temps de conduite de 4h30, le conducteur observe une pause d'au moins 45mn réparties. Cette pause peut être remplacée par une pause d'au moins 15mn, suivie d'une pause d'au moins 30mn réparties au cours de la période de conduite.

Pour nos séjours en France, il est impératif de prévoir un jour de repos au-delà de 6 jours consécutifs.

Nos feuilles de route, remises à la fois aux clients et aux chauffeurs, respectent cette réglementation. Il est donc nécessaire de ne rien rajouter. Dans tous les cas, vous devez en informer votre Agence pour toute demande particulière.

Nous vous rappelons que si l'amplitude du chauffeur est dépassée, l'autocar sera immobilisé et un surcoût dû à l'intervention d'un relais chauffeur sera facturé.

### CONDITIONS D'ANNULATION TOTALE & PARTIELLE

Dans nos programmes « Brochure » avec autocar L'assurance assistance/rapatriement est incluse à partir de 2 Jours de séjour (hors week-end neige) L'assurance annulation/bagages est incluse à partir de 4 jours et plus (sauf mention contraire dans votre devis) L'assurance annulation avec extension Pandémie est en supplément.

Annulation totale d'un dossier : les acomptes sont retenus Annulation partielle : moins de 10% de l'effectif annoncé

### 1/ POUR LES JOURNÉES

Aucun frais jusqu'à 8 jours avant le départ 100% de frais de 7 jours au jour du départ Pour certaines journées, les frais peuvent intervenir plus tôt (cf votre devis & facture qui le précisent)

### 2/ POUR LES SÉJOURS DE 2 à 3 JOURS

Aucun frais jusqu'à 2 mois avant le départ 100% de frais 59 jours avant le départ

### 3/ POUR LES SÉJOURS DE 4 JOURS ET PLUS

Plus de 45 jours avant le départ = Frais de dossier de 60 €/personne (non remboursables) De 44 à 30 Jours avant le départ = 50% de frais De 29 à 20 Jours avant le départ = 75% de frais De 19 jours au jour du départ ou non présentation = 100% de frais

Pour certains séjours, les frais peuvent intervenir plus tôt (cf votre devis & facture qui le précisent)

Conditions particulières d'annulation selon le programme remis

Dans nos programmes « Brochure » avec compagnies aérienne, ferroviaire, maritime Conditions particulières de vente sur chaque produit. Cf votre offre et facture qui précisent les conditions de vente. Le versement de l'acompte n'est pas remboursable en cas d'annulation totale du dossier.

La non-conformité aux règles administratives et sanitaires, ne fera l'objet d'aucun remboursement et entraînera 100% de frais (Pièce d'identité non valide, Pass vaccinal...) même si au moment de votre inscription cette clause sanitaire n'était pas à l'ordre du jour.

### 2/ ANNULATION TOTALE DU GROUPE AVEC AUTOCAR :

- De l'acceptation du devis à 150 jours avant le départ = l'acompte est retenu
- de 149 jours à 60 jours avant le départ : 50% de frais par personne
- de 59 jours à 30 jours avant le départ : 75% de frais par personne
- de 29 jours au jour du départ : 100% de frais par personne

Attention, pour toute annulation d'un programme avec billetterie, celle-ci sera facturée en totalité

### INFORMATION PRE CONTRACTUELLE - RESPONSABILITE

Avant tout engagement, le client aura un délai de rétractation grâce à une prise d'option sur un voyage, qui lui permettra de diffuser l'offre auprès des salariés et ou ses adhérents. Cette prise d'option peut durer de 1 à 3 mois. Aquitaine Tourisme sera à ses côtés pour le conseiller et l'informer sur le contenu du voyage, ses prestations, ses conditions de vente. A l'issue de la fin de l'option et en accord avec le client, un contrat sera établi entre les deux parties avec engagement financier.

L'Agence ne pourra être tenue pour responsable en cas de situations de force majeure : catastrophe naturelle, conflit, crise sanitaire, grèves, modification d'horaires TGV, d'Avion, départ et retour de Croisière. Ces situations n'engendrent pas de remboursement. Seule une décision officielle des autorités gouvernementales pourra amener l'Agence à un report notamment pour des cas graves : conflits, crise sanitaire, catastrophe naturelle.

### MODALITES DE RESERVATION - REGLEMENT

Toute réservation de votre part doit être formulée par écrit.

Vous recevrez alors un mail d'Aquitaine Tourisme avec les éléments suivants :

- confirmation du voyage, date, nombre de personnes réservées et de chambres allouées
- le programme avec le détail des prestations prévues
- le contrat à retourner avec signature et bon pour accord
- une demande de 30% d'acompte à la signature du contrat
- une demande de liste de répartition par chambre (rooming list) adulte, enfant avec date de naissance et nombre de chambres
- une demande de solde à envoyer deux mois avant le départ pour les séjours de 2 Jours et plus
- une demande de solde à envoyer 7 Jours avant le départ pour les journées (pas de rooming list)

Pour un meilleur suivi de votre dossier, nous vous conseillons de contacter votre Agence tous les mois afin de faire un point régulier sur vos inscriptions.

\*Sans écrit et sans acompte de votre part, nous nous réservons le droit d'annuler votre voyage. Les frais de virements bancaires restent à votre charge

### NOS PRIX COMPRENNENT

- Pour nos circuits autocars « clé en main »
  - le transport en autocar de Tourisme, air conditionné, vidéo, toilette (pour les grands cars)
  - l'assistance d'un chauffeur accompagnateur
  - le logement en hôtel de 1 à 4 étoiles ou Village de vacances ou Résidence hôtelière, selon la catégorie choisie sur la base de 2 personnes/chambre\*
  - la pension complète du déjeuner 1er jour au déjeuner du dernier jour, ¼ vin inclus lorsque précisé
  - le programme des visites avec entrées sur les sites lorsque précisé
  - des guides conférenciers sur place lorsque précisé dans nos programmes
  - les soirées animées, lorsque précisé
  - les assurances assistance/rapatriement à partir de 2 Jours (hors week-ends à la neige)
  - les assurances annulation/bagages à partir de 4 Jours (sauf mention contraire dans l'offre de voyage)
- \*Base 2 personnes par chambre signifie que vous devez être 2 adultes dans la chambre pour avoir le tarif contractuel. Si vous n'êtes qu'un seul adulte dans la chambre, il y aura un supplément chambre seule. Le nombre de chambre seule est limité dans un groupe (-10% de l'effectif). La chambre seule (single) est avec supplément.

Pour nos voyages avec TGV, Aérien, Croisière » en formule allégée » Le contenu des offres est répertorié dans votre devis. Ce sont des offres avec des prestations plus allégées pour plus de liberté des participants. Il est possible de rajouter des prestations selon votre demande.

### LES ASSURANCES

Aquitaine Tourisme a souscrit des contrats d'assurances voyages auprès d'Assurino - Mutuaide dont le siège est au 122 bis, Quais de Tournis 31000 Toulouse.

Contrat Assistance/Rapatriement N° 4636.

Contrat Annulation/Bagages N° 4637

Détail des prises en charge sur simple demande

### FORMALITES

Carte d'identité valable 15 ans en France.

Carte d'identité valable 10 ans à l'étranger (liste des Pays à consulter régulièrement)

Carte européenne à prévoir pour vos déplacements en Europe.

Nos programmes s'adressant à des Responsables de CSE, Associations, Collectivités, Seniors, il appartient à ces Responsables d'en informer leurs adhérents/ Salariés des diverses formalités administratives et sanitaires (lesquelles s'adressent uniquement aux personnes de nationalité françaises), nécessaires à l'exécution du voyage lors de l'inscription. Ces mêmes responsables doivent les informer des conditions de vente de l'Agence.

L'acceptation d'un devis Aquitaine Tourisme implique l'acceptation des conditions générales de vente. Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de vente et les accepte sans réserve.

Aquitaine Tourisme, le 30 Août 2022.



### VOS CONTACTS LOCAUX :

**Graziella : 06.03.18.83.83 & Jean-Luc : 06.11.61.00.98**

[graziella.aquitainetourisme@orange.fr](mailto:graziella.aquitainetourisme@orange.fr) - [aquitainetourisme@orange.fr](mailto:aquitainetourisme@orange.fr)

[www.aquitainetourisme.net](http://www.aquitainetourisme.net)

Immatriculation 033 13 0011 - SARL Graziella & Aude Voyages au capital de 10.000 € - B.P 6 – 33451 ST LOUBES CEDEX

