

Conditions générales de vente groupes 2025

Version en vigueur à compter du 09/03/2024

Art. 1 - OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS DE VENTE GROUPES
L'objet des présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») est de fixer les obligations respectives de la société VACANCES BLEUES en sa qualité de détaillant, ci-après dénommée « VB », et toute personne, physique ou morale, ci-après dénommée « le Client Groupe », qui réserve et/ou achète une prestation proposée par VB (ci-après « Séjour »). La réservation et/ou l'inscription à l'un de nos voyages, établies au nom du responsable du Groupe, entraîne l'adhésion du Client Groupe aux présentes conditions de vente et leur acceptation sans réserve. Les présentes conditions ne s'appliquent pas aux groupes de type « séminaire » pour lesquels des conditions de ventes spécifiques séminaires s'appliquent (consultables sur simple demande auprès de VB). Les clauses figurant dans les présentes conditions, annulent et remplacent celles parues précédemment. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. En pareil cas, les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne sur le site Internet « vacancesbleues.fr » mais ne seront applicables qu'aux réservations postérieures à leur mise en ligne, le contrat étant régi par les conditions de vente en vigueur au jour de la signature du devis initial. Le responsable de Groupe agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation : il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantissant la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier. Le responsable du Groupe accepte les conditions générales et particulières de vente en son nom et en celui de tous les membres du groupe. VACANCES BLEUES ne peut endosser une quelconque responsabilité sur des problèmes ou désaccords éventuels qui ont pu naître en cours de réservation, entre le responsable du Groupe et ses participants au voyage. Le Client Groupe agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantissant la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

Art. 2 - NOTION DE GROUPE

Les tarifs et conditions générales de ventes groupes sont consentis à partir de 15 adultes payants au minimum qui réservent simultanément un séjour de même durée, comprenant des prestations identiques et faisant l'objet d'une même facture.

Art. 3 - INFORMATION PRÉALABLE

Conformément à l'article L. 211-8 du Code du Tourisme, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou la brochure et/ou le devis/contrat, les conditions de vente ainsi que les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour, les coordonnées de l'organisateur, le prix et les modalités de paiement, les conditions d'annulation et de résolution du contrat et les assurances optionnelles. Conformément à l'article L211-9 du Code du Tourisme, les parties conviennent expressément que VB pourra apporter des modifications aux informations figurant sur la brochure, notamment au prix et au contenu des prestations de séjour ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, etc. VB s'efforcera de communiquer toute rectification ou erreur au préalable lors de votre réservation téléphonique et / ou par écrit sur la confirmation de séjour. Le responsable du groupe s'engage à transmettre à l'ensemble des membres du groupe toute information que lui communiquera VACANCES BLEUES. Toute information communiquée par VACANCES BLEUES au responsable du Groupe sera donc considérée comme étant donnée à l'ensemble des membres du groupe pour lesquels le responsable du Groupe agit ou a fait une réservation.

Art. 4 - MODALITÉS D'INSCRIPTION

• Pose d'une option

Nous vous proposons de poser une option (sous réserve de disponibilité) sans engagement financier de votre part à la date de dépôt de l'option. Cette pose d'option vous permet de réserver une place ou plusieurs places pendant une durée de 45 jours au tarif en vigueur à la date de dépôt de l'option. Au-delà des 45 jours, si l'option n'est pas confirmée par la signature du contrat et le versement de l'acompte, les conditions tarifaires énoncées dans l'option sont caduques et la disponibilité des places ne sera plus garantie.

• Paiement de l'acompte et conclusion du contrat

L'inscription est réputée définitive à la signature du Contrat de réservation et par le paiement du premier acompte conformément au calendrier de paiement défini à l'article 9 des présentes. Toute personne réservant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Toute personne/entité concluant un contrat avec VB agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il est rappelé au Client, conformément à l'article L. 121-20-4 du Code de la consommation, qu'il ne dispose pas du droit de rétractation tel que prévu à l'article L. 121-20 et suivants de ce même code.

Art. 5 - FRAIS DE DOSSIERS

Chaque réservation effectuée par le Client Groupe, donne lieu à la perception par VB de frais de dossiers d'un montant de 80 euros. Les frais de dossier sont acquis définitivement et ne font l'objet d'aucun remboursement, sauf en cas de modification ou d'annulation du séjour ou du voyage à l'initiative de VB.

Art. 6 - LISTE NOMINATIVE

Le Client Groupe devra adresser à VB au plus tard 45 jours avant le début du séjour, la liste nominative des membres du groupe. Tout retard dans l'envoi de cette liste est susceptible d'entraîner le retrait des chambres et/ou prestations réservées. Cette liste servira de base de facturation, en cas de modification du nombre de participants, entraînant des frais d'annulation, selon les termes de l'article « ANNULATION PARTIELLE OU TOTALE » des présentes conditions.

Art. 7 - TARIFS

• Tarifs

Nous indiquons pour chacune de nos offres un exemple de prix par personne « à partir de » en chambre double. Les tarifs sont toutes taxes comprises (TTC), forfaitaires, et ne sauraient être décomposés par type de prestation. Le Client Groupe devra, le cas échéant, acquitter à la commune par l'intermédiaire de VB, une taxe de séjour dont le montant est variable selon le lieu de séjour. Cette taxe apparaît sur la facture et doit être réglée avec le séjour. Le montant de la taxe de séjour peut être révisé annuellement

et sans préavis par chaque commune. Dans ce cas, Vacances Bleues se verrait contraint de facturer l'écart de prix engendré par l'augmentation de cette taxe.

Sauf mention expresse contraire, nos tarifs ne comprennent pas : les frais de dossiers, le transport, le supplément chambre individuelle, l'assurance multirisque, les dépenses personnelles et plus généralement toute prestation non précisée dans les documents préalables. Chaque demande de réservation fera l'objet d'un devis, avec une date de validité, contenant votre programme de voyage et son prix ferme et définitif, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 12 ci-après. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par VB ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

• Réduction de prix et offre promotionnelles

Si vous êtes bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle ou d'un accord tarifaire partenarial, vous devez vous en prévaloir dès la réservation du séjour. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Client Groupe ne pourra plus se prévaloir d'aucune réduction. Par ailleurs, les réductions de prix ou opérations promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles, sauf si le cumul est expressément mentionné. Les offres promotionnelles ne concernent pas les Clients Groupe ayant déjà effectué leur réservation à la date de la parution de l'offre. Ainsi, aucun remboursement ne pourra être effectué.

• Gratuité (sur les établissements Vacances Bleues)

À titre commercial, VB offrira les gratuités suivantes :
- 1 gratuité pour 20 personnes payantes (soit la 21^{ème} gratuite) en chambre double, excursions incluses.
- 2 gratuités pour 40 personnes payantes (soit les 41^{ème} et 42^{ème} gratuites) en chambre double, excursions incluses.

• Erreur manifeste de prix

En cas d'erreur manifeste sur le prix communiqué ou publié, tel qu'un prix dérisoire par comparaison avec la moyenne des prix constatés sur le même produit à la même période, le Client Groupe est informé que le contrat est réputé nul et qu'il sera remboursé de son acompte ou du prix total réglé sans indemnité, quelle que soit la période où VB s'aperçoit de l'erreur, à moins que le Client Groupe accepte le nouveau prix réel communiqué par VB.

Art. 8 - TRANSPORT

Les tarifs ne prennent pas en compte les trajets aller/retour ni le transport des excursions sur place. Nos services sont à votre disposition pour vous aider dans l'organisation des transports (aérien, ferroviaire maritime ou terrestre). Un devis et les conditions de vente particulières applicables au transport sont disponibles sur demande.

Art. 9 - CALENDRIER DE PAIEMENT

Sauf dispositions contraires mentionnées au contrat, les modalités de règlement sont les suivantes :

- Un premier acompte de 5% du montant du Séjour, avec un minimum de 500 euros, est dû à la signature du contrat ;
- Un deuxième acompte de 45% du montant du Séjour est dû 2 mois après la signature du contrat ou au plus tard 120 jours avant le début du séjour ;
- Le solde du séjour doit être réglé au plus tard 30 jours avant le début du séjour ;

• Inscriptions tardives

Quelque soit la destination, pour toute inscription intervenant après la date limite de versement du solde, le règlement intégral est exigé lors de la réservation.

• Non respect du calendrier de paiement

À défaut de règlement des sommes demandées dans le délai imparti fixé aux paragraphes ci-dessus, VB ne sera pas tenu de maintenir la réservation et le Contrat sera, de plein droit et sans formalité, résilié du fait du Client Groupe. Les indemnités de résiliation étant alors dues à VB en application des dispositions de l'article 9.

Toutefois personne n'ayant pas réglé en totalité un séjour anterior ne pourra se réinscrire sans avoir au préalable, solde son compte.

Art. 10 - MOYENS DE PAIEMENT

Sont acceptés en règlement du montant du séjour les moyens de paiement suivants :

- **Carte bancaire** (Visa, Eurocard/Mastercard et American Express) : le mode de paiement par carte bancaire est à privilégier pour une prise en compte immédiate de la réservation. Les transactions effectuées par carte bancaire permettent de garantir la réservation et d'assurer le paiement du séjour.
- **Virement bancaire**
- **Chèque bancaire** libellé à l'ordre de VB avec mentionné au dos : nom du client groupe, date du séjour, nom de l'établissement, n° du contrat (et cela même si un courrier est joint).
- **Espèces** dans la limite du montant légal autorisé soit 1 000 euros (valeur déclarée non acceptée).
- **Chèques vacances** et chèques vacances connect (attention : les e-chèques vacances ne sont pas acceptés) : ils devront être en cours de validité au moment de la réservation. Les chèques vacances (format papier) doivent être libellés à l'ordre de VB. Il est conseillé de nous les adresser par envoi sécurisé (ex : courrier recommandé ou Chronopost en fonction de la valeur des chèques vacances).

Art. 11 - MODIFICATION ET ANNULATION D'UN SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT

Toute modification ou annulation du Voyage, désistement total ou partiel (absence d'une ou plusieurs personnes, modification des dates de séjour, changement de lieu), doit être effectué par tout moyen écrit permettant à VB d'en accusé réception. Seule la date de réception de cet écrit par VB sera prise en compte pour l'application des frais. Toute demande de modification ou d'annulation reçue un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, ou après 17h, ne sera prise en compte que le premier jour ouvré suivant.

• Annulation totale ou partielle (sauf cas particulier)

On entend par annulation totale la renonciation à un séjour, intervenue après la signature du contrat sans réservation simultanée, et d'un montant au moins équivalent, pour un nouveau séjour.

On entend par annulation partielle toute modification intervenue après la signature du contrat, portant sur :

- la diminution du nombre de participants,
- la diminution de la durée du séjour,
- la suppression de certaines prestations,
- toute modification entraînant une baisse du montant du séjour.

Tout annulation totale ou partielle entraîne les frais suivants :

Plus de 91 jours avant le début du séjour : 5% du montant de la réservation annulée ;
Entre 90 et 61 jours avant le début du séjour : 20% du montant de la réservation annulée ;
Entre 60 et 15 jours avant le début du séjour : 50 % du montant de la réservation annulée ;
A moins de 15 jours avant le début du séjour : 100% du montant total de la réservation annulée.

• Modification du nombre de participants

En cas de désistement partiel plus de 30 jours avant le début du séjour, dans la limite de 10% de l'effectif mentionné au contrat, aucune somme sera remboursée. En cas d'annulation partielle au-delà de 10% de l'effectif du groupe ou en cas d'annulation dans un délai inférieur à 30 jours avant le début du séjour, les pénalités ci-dessus s'appliqueront. Cette règle s'applique sur les prestations hébergement et restauration délivrées dans les établissements VB. Elle ne s'applique pas sur les séjours des établissements partenaires ou pour les prestations annexes telles que : transport ; excursions, soins de thalassothérapie ou balnéothérapie, billetterie de spectacle, billetterie de manifestation sportive ou culturelle, location de matériel de ski, forfait de ski, cours ESF...etc pour lesquelles, les prestations une fois réservées et les billets une fois émis, ne peuvent être remboursés.

• Non présentation à l'arrivée ou interruption de séjour

Le Client Groupe est tenu de prévenir VB par téléphone au plus tôt pour l'informer de tout retard de son heure ou date d'arrivée. À défaut, VB retiendra 100% de frais d'annulation et se réserve le droit de remettre les logements à la vente 24 heures après la date d'arrivée convenue. Dans cette hypothèse ou pour toute interruption de séjour par le Client Groupe ou renonciation à certains services ou prestations comprises dans le forfait, le Client Groupe ne pourra prétendre à aucun remboursement ou avoir. L'inscription à un billet de transport collectif ou de groupe nécessite obligatoirement le transport aller et retour avec le groupe. Si, du fait de son retard, un participant était amené à rejoindre le lieu du séjour par ses propres moyens, il ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

• Cas Particuliers

Les excursions ou billets de spectacles avec obligation de prépaiement pour garantir la réservation ne seront plus remboursables une fois les billets émis.

• Révision des tarifs suite à la modification d'une réservation

Si, compte tenu des annulations, l'effectif réel devenait inférieur à 15 adultes payants, VB se réserve le droit de facturer chaque prestation : hébergement, repas, location de salle, pause, boissons (etc.) individuellement et de modifier les présentes conditions de ventes pour appliquer les conditions de ventes individuelles ainsi que le tarif individuel. En cas d'annulation d'un occupant logé dans une chambre double, la personne restant se verra appliquer un supplément pour chambre à usage individuel.

Art. 12 - ANNULATION ET MODIFICATION DU SÉJOUR DU FAIT DE VB

• Annulation du fait de VB

En cas d'annulation du fait de VB, sans proposition de solution de substitution équivalente, le Client Groupe obtiendra le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées et recevra, à titre d'indemnité, une somme égale à la pénalité que le Client Groupe aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait, à cette date. La date à laquelle est reçue la demande d'annulation de VB est celle qui fait foi. Dans l'hypothèse d'une annulation du fait de VB en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que cela est défini à l'article L211-2 du Code Civil, seul un remboursement immédiat des sommes versées interviendra à l'exclusion de toute autre indemnité.

• Modification du fait de VB

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du voyage ou du séjour est rendu impossible par suite d'un fait imprévisible pour VB au jour de la formation du contrat, du fait d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou du fait d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, sans vis de la loi, VB en informera le Client Groupe sans délai par tout moyen. Le Client Groupe disposera alors de la faculté soit de résilier le contrat soit d'accepter la modification proposée. Le Client Groupe devra faire connaître son choix sous 48 heures après avoir été informé, étant précisé que la date à laquelle est reçue la demande de modification de VB est celle qui fait foi. La résiliation entraînera le remboursement immédiat de l'intégralité des sommes versées alors que l'acceptation ne donnera lieu qu'au remboursement du trop-perçu le cas échéant. Il est précisé que l'hypothèse d'une renonciation au voyage modifié par VB au titre du présent paragraphe ne donnera pas lieu au versement de l'indemnité visées au paragraphe précédent « Annulation du fait de VB ».

• Modification des programmes :

VB pourrait, en cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles et inévitables, se trouver dans l'obligation de modifier totalement ou partiellement les prestations, de fermer un équipement commun... Dans ces différentes éventualités, VB proposera des prestations en remplacement de celles qui ne sont pas fournies ou une indemnisation forfaitaire.

Art. 13 - DURÉE DU VOYAGE

La durée du séjour est calculée en nombre de nuits et non un nombre de journées.

Toute arrivée retardée ou départ anticipé de la part du Client Groupe ne donnera lieu à aucune indemnité.

Art. 14 - CONDITIONS DE SÉJOUR

Chambre individuelle : Les chambres individuelles font toujours l'objet d'un supplément. Leur quantité est limitée et elles sont souvent moins bien situées et moins spacieuses que les chambres doubles standards. Les chambres individuelles ne peuvent en aucun cas dépasser un quota de 10% des chambres attribuées au groupe. Au-delà, Vacances Bleues peut les refuser ou les accepter avec un autre supplément tarifaire.

Côté/Vue mer : Quand un établissement précise que la chambre est en côté mer ou jardin ou autre, la vue n'est jamais garantie. La vue mer ou la vue jardin ou autre peut être frontale, latérale, partielle. Toute demande particulière (exemple : orientation spécifique d'une chambre, villas côte à côte, etc.) devra être précisée lors de la réservation. Cette demande ne pourra être considérée comme un engagement de la part de VB. Nos chambres ont le maximum pour le satisfaire mais ne pouvons garantir sa satisfaction. Les demandes de lit bébé, place de parking... ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne font par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part. La non-satisfaction de ces demandes ne saurait en aucun cas être un motif d'annulation ou prétexte à une quelconque demande de remboursement ou dédommagement.

Restauration : Le séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée et un petit déjeuner. Le séjour en pension complète comprend un dîner, une nuitée, un petit-déjeuner et un déjeuner. Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans le descriptif. Dans la formule « all inclusive » les prestations s'arrêtent après le petit-déjeuner du jour du départ sauf disposition contraire dans le descriptif. Dès lors qu'une éviction alimentaire ne peut être réalisée par les services de restauration, il ne peut être fait droit aux demandes liées à des régimes alimentaires particuliers. Les menus sont fournis à titre indicatif et peuvent varier en fonction des approvisionnements.

Animaux : Les animaux (chiens et chats) de petite taille (moins de 5 kg) sont acceptés dans certains de nos établissements (pour vérifier si un établissement accepte ou non les animaux, merci de vous reporter sur le site www.vacancesbleues.com). L'accueil est limité à un seul animal par hébergement. Les animaux doivent être tenus en laisse dans toutes les parties communes de nos établissements. Par mesure d'hygiène, les animaux sont interdits dans les salles de restauration ou de petit déjeuner pendant les heures de service. Un supplément sera facturé par animal et par nuitée selon les conditions tarifaires de l'établissement.

Conditions d'occupation : chaque participant s'engage à utiliser la chambre qui lui est attribuée et plus généralement tous les équipements de l'établissement de manière raisonnable, dans le respect de la réglementation en vigueur, des bonnes mœurs et de l'ordre public. Ce comportement contraire à la réglementation, aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera VB à demander au participant de quitter l'établissement sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement. Si VB devait constater une quelconque dégradation ou si un objet ou mobilier devait être manquant du fait du Client, VB sera en droit de procéder à une refacturation de la somme correspondant au dommage causé.

Vol : VB conseille vivement à ses clients de n'emporter aucun objet de valeur pour limiter les risques en cas de perte ou de vol. Tous les effets personnels et objets de valeur (argent, bijoux, cartes de crédit, appareils électroniques etc) restent sous la responsabilité des vacanciers. Ces objets de valeur et effets personnels doivent être placés dans les coffres-forts qui se trouvent dans les chambres, le cas échéant. Installations sportives et autres : Les informations sur les animations sportives, de loisirs et les services organisés dans les stations de vacances sont données à titre d'information. Elles ne sauraient engager notre responsabilité au cas où ces services et activités seraient modifiés ou suspendus lors du séjour.

Délogement : Dans le cadre d'un délogement total ou partiel dépendant de la volonté de VB, l'accueil du groupe se fera dans un établissement de catégorie équivalente sans supplément de prix, et à proximité de l'hôtel initialement réservé dans la mesure du possible.

Demande spécifique : Toute demande particulière (exemple : orientation spécifique d'une chambre, villas côte à côte, etc.) devra être précisée lors de la réservation. Cette demande ne pourra être considérée comme un engagement de la part de VB. Nous ferons donc le maximum pour la satisfaire mais ne pouvons garantir sa satisfaction. Les demandes de lit bébé, place de parking... ne seront satisfaites que dans la limite des stocks disponibles et ne font par conséquent l'objet d'aucun engagement de notre part. La non-satisfaction de ces demandes ne saurait en aucun cas être un motif d'annulation ou prétexte à une quelconque demande de remboursement ou dédommagement.

Art. 15 - ACCESSIBILITÉ

Les établissements ne sont pas tous accessibles et/ou adaptés aux personnes à mobilité réduite. Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité de l'ensemble des participants, les personnes à mobilité réduite doivent obligatoirement, avant toute inscription fournir à VB les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre une assistance et éventuellement une adaptation du séjour appropriée à leurs besoins spécifiques. Pour des raisons de sécurité, VB se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination où elle jugerait non accessible, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

Art. 16 - RESPONSABILITÉ DE VACANCES BLEUES

VB est responsable de la bonne exécution des obligations résultant expressément du contrat. Toutefois, VB sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'exécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable :

- soit au Client Groupe,
 - soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou
 - à un cas de force majeure définie à l'article L218 du Code Civil
- à des circonstances exceptionnelles et inévitables définies à l'article L211-2 du code du tourisme.

Art. 17 - CESSIION DU VOYAGE OU DU SÉJOUR

Un participant pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer VB par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard 7 (sept) jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour. Des frais de dossier d'un montant minimum de 50€ par personne, ainsi que les éventuels frais seront répercutés au client (cédant et/ou cessionnaire).

Art. 18 - ASSURANCE MULTIRISQUES

VB a négocié et souscrit pour ses Clients Groupe ayant réservé un forfait touristique auprès d'ASSURINCO une assurance Multirisque n°4316 (5% TTC du prix total du séjour). Les principales garanties de ce contrat concernent : l'annulation de voyage / interruption de séjour, l'assurance rapatriement, l'assurance perte des bagages et la responsabilité civile vie privée à l'étranger. Les conditions générales d'assurances complètes peuvent être envoyées sur simple demande avant toute souscription et seront en tout état de cause transmises au moment de la confirmation de séjour. L'assurance multirisque est facultative et doit être souscrite au plus tard avant la date d'application du barème des frais d'annulation. Les frais de souscription sont réclamés au Client Groupe lors du versement de l'acompte. Si le Client Groupe justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette assurance dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

Art. 19 - QUALITÉ DU SÉJOUR

À travers un questionnaire de satisfaction dont l'objet est de mesurer la qualité de service apportée tout au long de votre acte d'achat, le Client Groupe pourra faire part de son expérience personnelle et la faire partager à la communauté des internautes sur le site d'avis des vacanciers de VB. Ce questionnaire sera envoyé par courrier électronique. Les informations collectées au sein de ce questionnaire font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est VB. Les données sont nominatives (prénom + première lettre du nom de famille) seront exploitées par VB conformément à la réglementation en vigueur et notamment à celle ayant trait à la protection des données personnelles.

Art. 20 - PREUVE

L'application des dispositions de l'article 1316-2 du code civil, il est expressément convenu que saur être manifeste de VB, les données conservées dans le système d'information de VB et/ou de leurs partenaires, notamment dans les outils de messagerie électronique utilisés ont force probante quant aux commandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique ainsi conservées constituent des preuves, et si elles sont produites comme moyen de preuve par VB 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.

Art. 21 - RÉCLAMATIONS

En cours de séjour

Nous vous invitons à contacter VB si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

Après le séjour

Le Client Groupe peut saisir VB d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat. Cette réclamation doit être adressée dans les 15 jours suivant le séjour ou le voyage par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-dessus. Après avoir saisi VB et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le vacancier peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtvtravel.in en adressant sa demande en ligne ou par courrier à l'adresse suivante : Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

Art. 22 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le représentant du Client Groupe accepte de transmettre les données personnelles nécessaires à l'exécution du contrat et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres participants aux mêmes fins. Les informations transmises par le représentant du Client Groupe sont enregistrées dans un fichier informatisé par VACANCES BLEUES. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à VACANCES BLEUES lors de l'inscription et/ou de la demande de projet de voyage : elles sont signalées de manière visible par un astérisque. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement des données personnelles est nécessaire pour permettre à VB de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation du séjour et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour permettre au Client Groupe d'accéder à toutes les informations concernant le séjour ou demande(s) de séjour et pour proposer des services ou séjours similaires, susceptibles d'intéresser le Client Groupe, d'élaborer des statistiques, inscrire le Client Groupe à des newsletters et communiquer avec son accord des informations relatives à VACANCES BLEUES et ses partenaires (nouvelautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Afin de permettre l'exécution du séjour, les données collectées par VB seront communiquées aux filiales et partenaires de VB, fournisseurs des prestations de services réservées (hôtels, transporteurs...), ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc), lesquels sont situés dans l'Union Européenne. Nos filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser les données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation du séjour, dans le strict respect des droits du matériel de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. VB s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel concernant le Client Groupe à des tiers non partenaires. Les données personnelles sont conservées le temps de la relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de la part du Client Groupe pendant une durée de trois ans, les données personnelles seront définitivement supprimées ou anonymisées. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le Client Groupe dispose d'un droit de saisie, d'opposition (notamment en cas de communications marketing), de rectification, d'annulation et de suppression ainsi qu'au droit à la portabilité sur les données nominatives le concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Vacances Bleues : 32, rue Edmond Rostand - BP 217 - 13431 Marseille Cedex 06 ou par mail donneespersonnelles@vacancesbleues.fr. Le Client Groupe dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL s'il considère que VB ne respecte pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur la manière que nous avons de collecter et traiter les données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies sur le site www.vacancesbleues.fr. Par ailleurs, par application des dispositions de l'article L223-2 du Code de la Consommation, VB vous informe du droit dont le Client Groupe dispose de s'inscrire sur la liste Bloctel d'opposition au démarchage téléphonique. Pour ce faire, le Client Groupe doit se rendre sur le site www.bloctel.gouv.fr.

Art. 23 - FORMULAIRES D'INFORMATION STANDARD

Formulaire d'information standard pour les contrats portant sur un forfait touristique :

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 L211-2 du code du tourisme. Vous bénéficiez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. VB et ses partenaires organisateurs sera/seront entièrement responsable(s) de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, VB 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 :

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 être augmentée moins de six mois avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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. VACANCES BLEUES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (8 rue César Franck - 75010 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VACANCES BLEUES.

Formulaire d'information standard pour l'achat pour les contrats portant sur un service de voyage (prestations hôtelières) :

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le code du tourisme. L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage. En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolubles. Droits essentiels prévus par le code du tourisme :

Les voyageurs reçoivent 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 modifiée 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 résilier 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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 résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation 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 résilier le contrat sans payer de frais de résiliation 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. VACANCES BLEUES a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (8 rue César Franck - 75010 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VACANCES BLEUES.

Pour plus d'informations : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000060740738&dateTexte=&categorieLien=cid>

Art. 24 - PHOTOS ET ILLUSTRATIONS

Les illustrations photographiques figurant dans la brochure ne présentent que des vues partielles et incomplètes des sites, des installations hôtelières proposées. En cas de fautes d'impression ou d'oublis dans la brochure nous nous réservons le droit de rectifier celles-ci. Crédit photos : Wallis, Hemis, Alamy, Pexels, Fotolia, Shutterstock, iStock, Thinkstock, AdobeStock, Getty Image, Masterfile, Offices du Tourisme, Vacances Bleues. En cas de fautes d'impression ou d'oublis dans les brochures, nous nous réservons le droit de rectifier celles-ci.

VACANCES BLEUES

SAS au capital de 914 694 € - RCS Marseille 421 866 344
Siège social : 32, rue Edmond Rostand - 13431 Marseille

Intra-traitement : Autout France IM 08100139
N° TVA intracommunautaire : FR 80 421 866 344

ORGANISME DE GARANTIE FINANCIERE

UNAT - 8 Rue César Franck - 75015 Paris

ASSURANCES RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Voyages en France : Allianz

1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 PARIS LA DEFENSE Cedex.

Voyages à l'Étranger et croisière : Hiscox

12 quai des Queyries - CS 41177 - 33072 Bordeaux.

