

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE**

**ALTEC – Destination Angers**

**VISITES GUIDEES ET SEJOURS TOURISTIQUES « GROUPES » - SERVICE RECEPTIF GROUPE**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> mai 2024.

Cette version annule et remplace les versions antérieures

Préambule

Dans le cadre de son activité, le service Réceptif groupe de Destination Angers propose, à la commercialisation animer le territoire et le faire découvrir dans le cadre du tourisme d'agrément, un service de séjours sur-mesure à destination de groupes de clients (ci-après le « **Réceptif** ») sur le territoire d'Angers Loire Métropole auprès d'Organisateurs personne privée, physique ou morale (ci-après les « **Organisateurs** ») ainsi que des participants à celles-ci (ci-après les « **Participants** »), personnes physiques ou morales, sachant que l'Organisateur et les Participants sont ci-après désignés collectivement les « **Clients** ».

Ce service est proposé sous la marque « Destination Angers » par la société Angers Loire Tourisme Expos Congrès – ALTEC, société publique locale au capital de 1 500 000 € dont le siège se trouve 7 Place Kennedy, 49051 ANGERS, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Angers sous le numéro 830 955 068 (ci-après « **Destination Angers** » ou « **ALTEC** »).

ALTEC bénéficie d'un certificat d'immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro IM049180002 délivré par Atout France 200 Rue Raymond Losserand, 75014, PARIS et dispose d'une garantie financière pour les contrats de vente voyages et séjours auprès de GROUPAMA Assurance-Crédit Caution au 8/10 rue d'Astorg, 75008, PARIS.

Article 1. Dispositions générales

Les présentes conditions générales (ci-après les « **Conditions Générales** »), à l'exclusion de toutes autres conditions, ont vocation à régir les relations contractuelles, selon les modalités de réservation choisies, entre :

- Le Réceptif et les Organisateurs d'un voyage ou d'une visite et son groupe, ayant recours au service du Réceptif dans le cadre de cette organisation ;
- Le Réceptif et les prestataires dans le cadre de l'organisation de la prestation

Les présentes CGV sont applicables aux visites de sites, de transports, d'hébergement d'agrément, représentations, restaurants, prestations de guide conférencier et plus généralement à toute prestations touristiques commercialisées par Destination Angers dont le Réceptif a la charge. Elles ne s'appliquent donc pas aux prestations d'hébergement d'affaire et d'évènement dont le service de la Centrale de réservation a la charge. Elles ne sont pas applicables à la vente des produits proposés par la boutique de l'Office de tourisme d'Angers ni aux visites guidées ouvertes librement au public. Les ventes de prestations touristiques assurées par Destination Angers sont régies par les dispositions du Code du tourisme relatif à la vente de voyages et de séjours.

Les CGV ainsi que l'ensemble des informations contractuelles mentionnées sur le Site sont rédigées en langue française, cette version prévalant sur les autres en cas de contradiction ou d'imprécision d'éventuelles autres versions traduites.

Les présentes Conditions Générales de Vente se substituent aux conditions générales de réservation appliquées individuellement par les prestataires concernés par la réservation.

Elles sont adressées au Client en même temps que le devis, qui décrit les conditions particulières (prestations et prix), préalablement à la conclusion du contrat de réservation. Ces transmissions constituent l'information préalable écrite due par Destination Angers. L'acceptation du devis par le biais de l'apposition de sa signature ainsi que de la mention « bon pour accord » par le Client impliquent, de sa part, l'acceptation des présentes CGV. Les présentes CGV sont également accessibles sur un support durable, sur le Site de l'Office de tourisme de la ville d'Angers, rubrique Groupes.

Les CGV applicables à la réservation sont celles envoyées avec le devis de réservation qui sera signé au moment de la validation de sa réservation par le Client (versement de l'acompte). Destination Angers se réserve le droit de modifier, mettre à jour ou ajouter des clauses aux présentes CGV. Ces mises à jour entreront en vigueur pour toute nouvelle réservation de la part du Client.

Il est précisé que, outre les termes ci-dessus définis, les termes suivants seront rattachés aux définitions suivantes, et ce, de façon exhaustive :

- Le terme « **Prestataire** » désigne le professionnel représentant l'établissement dans lequel a été effectuée la réservation ;

En cas de contradiction entre les conditions générales de réservation d'un Prestataire et les présentes Conditions Générales, ces dernières prévalent.

## Article 2. Prestations commercialisées par Destination Angers

Destination Angers propose, à la commercialisation, les prestations suivantes (ci-après les « Prestations ») :

### *Article 2.1 - Les visites guidées*

Il s'agit de visites de la ville d'Angers, de sites touristiques angevins ou d'excursion, encadrées par un guide conférencier ou un médiateur culturel. Le lieu de rendez-vous pour le départ de chaque visite ou excursion est indiqué dans le programme client et rappelé sur le bon d'échange envoyé quelques jours avant la Prestation, sauf dispositions contraires spécifiques convenues entre le Réceptif et le Client. Le nombre de personnes par groupe et par guide est limité à :

- 30 personnes par groupe, accompagnateur(s) compris.
- 35 personnes pour les groupes scolaires

Cette jauge peut varier à la hausse ou à la baisse suivant le type de visite et la nature du site visite.

Au-delà des jauges susnommées personnes, la réservation d'un ou plusieurs guides supplémentaires est obligatoire.

Si l'effectif initial d'un groupe diminue, l'annulation d'un guide supplémentaire doit être effectuée obligatoirement auprès du Réceptif au plus tard 8 jours avant la visite. A moins de 8 jours, Destination Angers facture la prestation du guide.

### *Article 2.2 - Les journées et séjours touristiques*

Il s'agit de formules packagées ou forfait constitué d'assemblage de Prestations, incluant ou non un hébergement, réalisé à la demande d'un Client pour un groupe. Destination Angers adresse par mail ou par courrier postal un devis mentionnant l'ensemble des Prestations proposées en fonction de l'effectif indiqué par le Client, avec un tarif forfaitaire par personne.

Les forfaits incluant une prestation d'hébergement sont calculés en nombre de nuitées, en chambre double avec petit déjeuner ou en demi-pension. Les hébergements en chambre seule font l'objet d'une facturation supplémentaire dite « chambre individuelle ».

Pour tout changement d'effectif, le Client doit informer le Réceptif de l'Office de Tourisme, soit par courriel à [receptif@destination-angers.com](mailto:receptif@destination-angers.com), soit par courrier à Office de Tourisme d'Angers, 7 Place Kennedy, BP 15157, 49051 Angers Cedex 02. Si le Réceptif n'est averti du changement d'effectif dans le délai requis, Destination Angers ne peut accorder aucun remboursement.

Même après réception du bon d'échange (voucher) le client est prié de prévenir Destination Angers en cas de modification de l'effectif du groupe. En cas de baisse de l'effectif et selon le type de prestation, le paiement intégral de la somme pourra être demandé.

## Article 3. Commandes et conditions de réalisation des Prestations

### *Article 3.1 - Visites guidées*

#### *Article 3.1.1 - Demande de réservation*

Toute demande de réservation se fait auprès du Réceptif de l'Office de Tourisme, par mail à [receptif@destination-angers.com](mailto:receptif@destination-angers.com) ou par téléphone au 02 41 23 50 20. A réception de la demande de réservation, le Réceptif transmettra au Client, par courriel, un devis établi sur la base de cette demande. Le délai de validité du devis est de trente (30) jours à compter de sa date de réception par le Client. A défaut de réception de ces éléments après le délai de validité défini ci-dessus, Destination Angers retrouve la faculté de modifier les conditions de sa proposition de réservation.

Au plus tard dix jours (10) ouvrés avant la date de la visite, le Client confirme à Destination Angers l'effectif du groupe.

En retour Destination Angers envoie au Client les bons d'échanges (voucher) à présenter au site visité ou au prestataire concerné. Les vouchers/bons d'échanges servant de base à la facturation finale, ils ne sont plus modifiables dans les dix (10) derniers jours avant le début des prestations.

#### *Article 3.1.2 - Confirmation de la réservation*

Les commandes passées auprès de Destination Angers ne sont fermes et définitives qu'après retour par le Client du devis intitulé « option de réservation » avec l'apposition de sa signature ainsi que de la mention « bon pour accord » par ce dernier et du versement de l'acompte tel que visé à l'article 3.1.5 ci-après. Ce devis prend dès lors valeur contractuelle.

Il revient au Client de s'assurer que ces informations sont exactes et exhaustives. Toute conséquence d'une information incomplète, manquante ou erronée imputable au Client sera de la responsabilité de ce dernier, qui ne pourra dès lors rechercher la responsabilité de Destination Angers. Toute modification des données fournies par le Client pourra par ailleurs donner lieu à une modification de la proposition de Destination Angers, à moins que cette dernière ne soit contrainte d'annuler son intervention compte tenu des nouvelles conditions de celle-ci.

### **Article 3.1.3 - Obligations du Client**

Il est rappelé que chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité du site visité et doit suivre les recommandations et indications du guide tout au long de la visite. Dans le cas contraire, le guide ou prestataire peut interrompre la Prestation, sans possibilité de remboursement de celle-ci.

### **Article 3.1.4 - Tarifs**

Les prix sont déterminés en fonction de la nature et de l'objet des Prestations commandées par le Client.

Tous les prix sont affichés en euros TTC, par personne ou sous forme de forfait établi sur des bases tarifaires calculés en fonction du nombre de participants, communiquées par le Service Réceptif lors de l'envoi du devis. Ils figurent sur le Devis et Contrat de Réservation.

Sauf stipulation contraire dans le Contrat de Réservation, ne sont pas compris dans le prix : l'acheminement, le transport, les frais de stationnement, les dépenses à caractère personnel, les assurances, les frais de déplacement et déjeuner du guide, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la Prestation.

### **Article 3.1.5 - Modalités de paiement**

Le paiement sera réalisé, en euros, par le Client selon l'échéancier suivant :

Un premier règlement de 30% du prix des Prestations au moment de la signature du Devis.

Le solde restant dû à réception de la facture émise par DESTINATION ANGERS, celle-ci étant éditée sur la base du nombre de personnes indiqué sur le bon d'échange ou le voucher. Dans le cas des Prestations si ce nombre est supérieur à celui indiqué sur le bon d'échange ou le voucher les prestations supplémentaires seront facturées.

Dans ce cas, une majoration égale au coût de la prestation par personne sera facturée.

Le Client s'engage à procéder au paiement de ladite facture dans les délais indiqués sur la facture.

Par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de ANGERS LOIRE TOURISME EXPO CONGRES et adressé à DESTINATION ANGERS, Office de tourisme « Réceptif », 7 Place Kennedy - BP 15157 49051 Angers Cedex 02. Le Client indique au dos du chèque son numéro de dossier et la/les date(s) de la Prestation.

Pour les virements bancaires, il adresse son paiement aux coordonnées jointes à la facture, soit à :

**SA ANGERS LOIRE TOURISME EXPO CONGRES,**  
**Code banque : 13807/ Code guichet : 00871**  
**N° de compte : 07321821517/ clé RIB : 85**  
**IBAN : FR7613807008710732182151785**  
**BIC : CCBPFRPPNAN**

Pour chaque paiement réalisé par virement bancaire, le Client s'engage à préciser dans l'intitulé du virement sa raison ou dénomination sociale ainsi que le nom ou les références du groupe.

Si le paiement est effectué directement à l'accueil de l'Office du Tourisme, il peut être en carte bancaire ou en espèces, en euros uniquement, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.

### **Article 3.1.6 - Bon d'échange ou Voucher**

A réception de l'Option de Réservation signée, du versement de l'acompte tel que prévu à l'article 3.1.5 ci-avant, et après confirmation de l'effectif définitif du groupe par le Client, dix (10) jours ouvrés avant le début des Prestations, le Réceptif de l'Office de Tourisme envoie au Client des bons d'échanges (ou Voucher). Ils sont à remettre à chaque prestataire dès l'arrivée du groupe sur site.

Tout bon d'échange mentionne le nom et les coordonnées du prestataire, la date, l'heure, la nature de la Prestation et le nombre de participants pour lequel il est valable. Il atteste de la réservation effectuée par le Réceptif pour le Client et sert de base à la facturation finale.

### **Article 3.1.7 - Frais de réservation**

Des frais de réservation seront facturés pour les visites guidées dites « sèches » en sus du forfait « guidage ». Ces frais couvrent le coût de la gestion administrative du dossier par le Réceptif. Le montant des frais de dossier figure sur le devis ainsi que sur le contrat de réservation.

### **Article 3.1.8 - Retard et non-présentation**

Lorsqu'une Prestation précise un horaire et un lieu de rendez-vous pour le début de Prestation, en cas de retard du Client, ce dernier doit prévenir le Réceptif de l'Office de Tourisme ou le(s) prestataire(s) concerné(s) dont l'adresse et le téléphone 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.

En cas de retard pour une visite guidée, le guide conférencier attend, au maximum, une heure que les clients se présentent. Si la visite a lieu, elle sera écourtée du temps du retard et le circuit aménagé par le guide afin que le guide respecte sa durée d'affectation.

Si le groupe client décide de prolonger au-delà de l'horaire préétabli, en accord avec le guide selon sa disponibilité et avec le Réceptif, Destination Angers facture au minimum une heure supplémentaire et soumet à signature du Client un avenant au contrat initial indiquant les « heures supplémentaires » demandées.

Au terme d'une heure d'attente, la mise à disposition du guide conférencier prend fin et la totalité de la visite est due.

### **Article 3.2 - Journées et Séjours touristiques**

#### **Article 3.2.1 - Demande de réservation**

Toute demande de réservation se fait auprès du Réceptif de l'Office de Tourisme, par mail à [receptif@destination-angers.com](mailto:receptif@destination-angers.com) ou par téléphone au 02 41 23 50 20.

Sur demande du client, le Service Groupe élabore un programme complet et établit un devis adapté à la demande du Client, mentionnant l'ensemble des Prestations proposées avec un tarif forfaitaire par personne.

Le devis adressé au Client est valable trente (30) jours.

A validation du devis par le Client, le Service Groupe établit un Contrat de réservation (intitulé « confirmation de réservation ») reprenant, sur la base des informations communiquées par le Client, l'ensemble des caractéristiques de la Prestation proposée. Il revient au Client de s'assurer que ces informations sont exactes et exhaustives. Toute conséquence d'une information incomplète, manquante ou erronée imputable au Client sera de la responsabilité de ce dernier, qui ne pourra dès lors rechercher la responsabilité de Destination Angers. Toute modification des données fournies par le Client pourra par ailleurs donner lieu à une modification de la proposition de Destination Angers, à moins que cette dernière ne soit contrainte d'annuler son intervention compte tenu des nouvelles conditions de celle-ci.

#### **Article 3.2.2 - Confirmation de la réservation**

Les commandes passées auprès de Destination Angers ne sont fermes et définitives qu'après retour par le Client de l'option de Réservation ainsi que des présentes conditions générales dûment signées par ce dernier et du versement de l'acompte tel que visé à l'article 4.2.5 ci-après. A défaut de réception de ces éléments dans le délai de validité défini ci-dessus, Destination Angers retrouve la faculté de modifier les conditions de sa proposition de réservation.

Il est rappelé que lorsque le séjour touristique comprend un hébergement, le Client s'engage à fournir la « rooming list » au plus tard trente (30) jours avant le début des Prestations. Au plus tard, dix (10) jours ouvrés avant le début des Prestations réservées, le Client doit confirmer l'effectif définitif du groupe à inscrire sur le voucher / bon d'échange (base de la facturation). En retour Destination Angers envoie au Client l'ensemble des bons d'échanges à présenter aux prestataires.

#### **Article 3.2.3 - Obligations du Client**

Il est rappelé que chaque participant doit se conformer aux règles de sécurité du site ou de l'établissement concerné et doit suivre les recommandations et indications des guides et personnels présents sur place. Dans le cas contraire, ceux-ci peuvent interrompre les Prestations.

#### **Article 3.2.4 - Tarifs**

Les prix sont déterminés en fonction de la nature et de l'objet des Prestations commandées par le Client. Tous les prix sont affichés en euros TTC, par personne ou sous forme de forfait et sont calculés en fonction du nombre de participants. Ils figurent sur le devis et sur la confirmation de Réservation.

Sauf stipulation contraire dans le Contrat de Réservation, ne sont pas compris dans le prix : l'acheminement, le transport, les frais de stationnement, les dépenses à caractère personnel, les assurances, les frais de déplacement et déjeuner du guide, les prestations facultatives ou optionnelles non incluses dans le descriptif de la prestation. Pour les Prestations incluant un hébergement : la taxe de séjour est incluse au prix, le supplément chambre individuelle n'est pas inclus au prix (supplément par chambre individuelle et par nuitée).

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra ainsi être modifié à la hausse ou à la baisse après validation de la réservation pour prendre en compte l'évolution du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant, d'autres sources d'énergie ou du prix facturé, pour la prestation, par le prestataire et si elles résultent d'un événement dont l'Office de Tourisme ne peut être tenu responsable.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt (20) jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour. Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués.

### **Article 3.2.5 - Modalités de paiement**

Le paiement sera réalisé, en euros, par le Client selon l'échéancier suivant :

Un premier règlement de 30% du prix des Prestations au moment de la signature de l'Option de Réservation ;  
Le solde restant dû à réception de la facture émise par DESTINATION ANGERS, celle-ci étant éditée sur la base du nombre de personnes indiqué sur le bon d'échange ou le voucher. Dans le cas des Prestations si ce nombre est supérieur à celui indiqué sur le bon d'échange ou le voucher les prestations supplémentaires seront facturées.

Dans ce cas, une majoration de 5% du montant facturée par personne supplémentaire pourra être facturée.

Le Client s'engage à procéder au paiement de ladite facture dans les délais indiqués sur la facture.

Par chèque bancaire ou postal libellé à l'ordre de ANGERS LOIRE TOURISME EXPO CONGRES et adressé à DESTINATION ANGERS, Office de tourisme « Réceptif », 7 Place Kennedy - BP 15157 49051 Angers Cedex 02. Le Client indique au dos du chèque son numéro de dossier et la/les date(s) de la Prestation.

Pour les virements bancaires, il adresse son paiement aux coordonnées jointes à la facture, soit à :

**SA ANGERS LOIRE TOURISME EXPO CONGRES,**  
**Code banque : 13807/ Code guichet : 00871**  
**N° de compte : 07321821517/ clé RIB : 85**  
**IBAN : FR7613807008710732182151785**  
**BIC : CCBPFRPPNAN**

Pour chaque paiement réalisé par virement bancaire, le Client s'engage à préciser dans l'intitulé du virement sa raison ou dénomination sociale ainsi que le nom ou les références du groupe.

Si le paiement est effectué directement à l'accueil de l'Office du Tourisme, il peut être en carte bancaire ou en espèces, en euros uniquement, dans la limite prévue par les articles L112-6 et D112-3 du Code Monétaire et Financier.

Si des services non prévus à la Prestation commandée s'ajoutent, à l'initiative de l'Organisateur ou d'un tiers, ils sont alors réglés directement par le Client auprès du prestataire concerné.

### **Article 3.2.6 - Bon d'échange ou Voucher**

A réception du Contrat de Réservation signé et de l'acompte tel que prévu à l'article 5.2.5 ci-avant, et après confirmation de l'effectif définitif du groupe par le Client au plus tard dix jours (10) ouvrés avant le début des Prestations, le Réceptif de l'Office de Tourisme envoie au Client des bons d'échanges (ou Voucher).

Ils sont à remettre à chaque prestataire dès l'arrivée du groupe sur site.

Tout bon d'échange mentionne le nom et les coordonnées du prestataire, la date, l'heure, la nature de la prestation et le nombre de participants pour lequel il est valable. Il atteste de la réservation effectuée par le Réceptif pour le Client et sert de base à la facturation finale.

### **Article 3.2.7 - Frais de réservation**

Pour les journées et séjours touristiques, les prix incluent les taxes et les services de gestion du dossier. Aussi, aucun frais supplémentaire ne s'ajoute au prix final demandé.

### **Article 3.2.8 - Retard et non-présentation**

Lorsqu'une Prestation précise un horaire et un lieu de rendez-vous pour le début de Prestation, en cas de retard du Client, ce dernier doit prévenir le Réceptif de l'Office de Tourisme ou le(s) prestataire(s) concerné(s) dont l'adresse et le téléphone 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.

En cas de retard pour une visite guidée, le guide conférencier attend, au maximum, une heure que les clients se présentent. Si la visite a lieu, elle sera écourtée du temps du retard et le circuit aménagé par le guide afin que le guide respecte sa durée d'affectation.

Si le groupe client décide de prolonger au-delà de l'horaire préétabli, en accord avec le guide selon sa disponibilité et avec le Réceptif, Destination Angers facture au minimum une heure supplémentaire et soumet à signature du Client un avenant au contrat initial indiquant les « heures supplémentaires » demandées.

Au terme d'une heure d'attente, la mise à disposition du guide conférencier prend fin et la totalité de la visite est due.

## Article 4. Annulation / Modification

### **Article 4.1 - Annulation à l'initiative du Client**

Toute annulation partielle ou totale doit être notifiée par courriel à l'adresse suivante : [receptif@destination-angers.com](mailto:receptif@destination-angers.com) avec demande d'avis de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception à Destination Angers, Office de Tourisme d'Angers. La date de réception de cette notification écrite sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-après.

Si le Réceptif n'est averti du changement d'effectif dans le délai requis, Destination Angers ne peut accorder aucun remboursement.

Pour les groupes et les visites guidées, si l'effectif initial d'un groupe diminue, l'annulation d'un guide doit être effectuée obligatoirement auprès du Réceptif au plus tard dix (10) jours avant la visite.

A moins de dix (10) jours, Destination Angers facture la prestation du guide.

Toute demande de modification non expressément acceptée par Destination Angers équivaut à une annulation. Une demande de modification en vue d'un report peut être accordée exceptionnellement dans certains cas liés aux conditions climatiques et aux conditions d'accessibilité. La demande doit être effectuée par mail ou courrier postal auprès de Destination Angers dans un délai de 48H ouvrées à compter de la survenance de la modification des conditions climatiques et/ou d'accessibilité.

Les frais d'annulation sont établis de la manière suivante :

- Pour une annulation à plus de trente (30) jours avant début de la prestation : il est retenu 30% du montant de la Prestation.
- Pour une annulation entre le 30ème et le 21ème jour inclus avant le début de la Prestation : il est retenu 50 % du prix du séjour.
- Pour une annulation entre le 20ème et le 3ème jour avant le début de la Prestation : il est retenu 75% du prix de la Prestation.
- Pour une annulation à moins de 3 jours avant le début de la prestation ou en cas de non-présentation : il est retenu 100 % du prix de la Prestation.

Pour une interruption du séjour, il n'est procédé à aucun remboursement des prestations non consommées.

### **Article 4.2 - Annulation à l'initiative de Destination Angers**

Destination Angers peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le Client des paiements effectués, sans qu'il y ait lieu à une indemnisation supplémentaire, si le nombre de personnes inscrites pour le service touristique ou le forfait est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que l'Office de Tourisme notifie la résolution du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, et au plus tard :

- 20 jours avant le début de la Prestation dans le cas où sa durée dépasse 6 jours,
- 7 jours avant le début de la Prestation dans le cas où sa durée est de 2 à 6 jours,
- 48 heures avant le début de la Prestation dans le cas où sa durée est inférieure à 2 jours.

### **Article 4.3 - Annulation pour cas de force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de leurs obligations, résulte de la survenance d'un évènement échappant à leur contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Si l'empêchement d'exécuter la commande est temporaire, cette dernière est suspendue. La Partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus informe sans délai l'autre Partie de son impossibilité à exécuter son obligation et justifie de l'évènement l'empêchant de s'exécuter. Un report de l'évènement est proposé au client.

Dès la disparition de la cause de la suspension de leurs obligations réciproques, les Parties feront tous leurs efforts pour reprendre l'exécution de la commande. A cet effet, la Partie empêchée avertira l'autre Partie de la reprise de son obligation.

Si les circonstances qui obligent l'une des Parties à suspendre l'exécution de la Commande se prolongent pendant plus de trente (30) jours, chaque Partie peut demander l'annulation de celle-ci en sorte que les Parties seront libérées de leurs obligations respectives relatives à la réservation.

Si l'empêchement d'exécuter la commande est définitif, la commande est annulée et Destination Angers procèdera au remboursement des sommes versées par l'Organisateur dans un délai de 14 jours ouvrés.

## Article 5. Assurances

### **Article 5.1 - Assurances du Participant individuel au sein d'un groupe**

Le Participant individuel, entendu comme la personne physique étant le client final de la prestation, est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire une assurance Responsabilité Civile. Si la Prestation comprend un hébergement, il est aussi invité à vérifier si ses assurances personnelles lui font bénéficier d'une couverture d'assurance dite de « villégiature ». A défaut, il lui est vivement recommandé d'en souscrire une.

### Article 5.2 – Assurance du Client organisateur

Si le Client Organisateur sollicitant les services du Réceptif n'a pas souscrit un contrat d'assurance le couvrant des conséquences de certains cas d'annulation, Destination Angers attire l'attention de celui-ci sur la possibilité dont il dispose de souscrire un tel contrat d'assurance auprès de l'organisme de son choix couvrant les conséquences d'une annulation de sa réservation.

### Article 5.3 - Assurances de Destination Angers

Destination Angers est assurée au titre de sa responsabilité civile professionnelle par la SMACL Assurances, 141 avenue Salvador Allende, 79031 NIORT Cedex 9. Ce contrat couvre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle – défense et recours – de DESTINATION ANGERS en sa qualité d'organisateur et vendeur de voyages ou de séjours, pour un montant de 3.000.000€ par sinistre et par année d'assurance sans toutefois pouvoir dépasser les sous-limitations prévues.

Ce contrat a été établi conformément aux articles R. 211-35 à R. 211-40 du Code du tourisme.

### Article 6. Cession de contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui pour consommer la Prestation, qui satisfait à toutes les conditions applicables au Contrat de Réservation et à l'acceptation des présentes CGV.

Dans ce cas, le Client est tenu d'informer Destination Angers de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard quinze (15) jours avant le début de la Prestation. Destination Angers communique alors sans délai au Client le montant des frais afférents à cette cession, frais qui ne sauraient excéder les frais supplémentaires éventuels demandés par les prestataires (site de visite ou d'activité, restaurant, hôtel...) et le coût de traitement du dossier de cession par Destination Angers.

En cas de cession, le Client est responsable solidairement avec le tiers et vis-à-vis de Destination Angers du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

### Article 7. Absence de droit de rétractation

Les Clients agissant en qualité de professionnels au sens du Code de la consommation, ne disposent pas de la possibilité de se rétracter de leur réservation et se verront uniquement appliquer les conditions d'annulation ou modification d'une réservation prévue à l'article 6 ci-avant.

Pour le cas d'une réservation par un Participant, personne physique revêtant la qualité de consommateur au sens des dispositions du Code de la consommation, ce dernier, conformément à l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, ne bénéficie pas du droit de rétractation s'agissant d'un contrat de prestation de services de restauration, de prestation d'hébergement ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

Dans la mesure où les réservations de chambres proposées à la vente par Destination Angers sont délivrées pour être utilisées à une date ou une période déterminée, le Client est informé qu'il ne dispose pas du droit de se rétracter pour sa réservation.

### Article 8. Responsabilités

Destination Angers s'engage à apporter tous les soins et les diligences nécessaires à l'exécution de la réservation et à mettre tout en œuvre pour satisfaire les attentes du Participant et/ou de l'Organisateur.

Il est précisé que lorsque la responsabilité de Destination Angers ou du Client est susceptible d'être reconnue, celle-ci est limitée au préjudice certain, direct et matériel subi par le Client.

Destination Angers déclare avoir souscrit, pour l'exécution de toute réservation passé le service Réceptif, les assurances nécessaires auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour couvrir ses responsabilités telles que définies ci-avant.

Destination Angers est l'unique interlocuteur du Client et répond devant lui de l'exécution des Prestations commandées et des obligations découlant des présentes CGV. Destination Angers est responsable de plein droit de l'exécution des visites guidées, conformément aux dispositions de l'article L.211-1 du Code de tourisme.

Destination Angers ne peut être tenue responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au Client ou causées par des circonstances exceptionnelles, relevant, notamment de la force majeure, ou de l'inexécution totale ou partielle des Prestations commandées du fait d'un tiers.

Le Client informe Destination Angers, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'une Prestation.

Si l'une ou plusieurs des Prestations n'est pas exécutée conformément au Contrat de Réservation et aux présentes conditions, alors Destination Angers remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Prestations concernées. Si Destination Angers ne remédie pas à la non-conformité dans le délai raisonnable fixé par le Client celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires.

## Article 9. Protection, gestion et stockage des données à caractère personnel

### 9.1 Données à caractère personnel et gestion des cookies

Dans le cadre la réalisation des Prestations, Destination Angers, en tant que Responsable de traitement, est susceptible de traiter des données personnelles relatives aux Clients lors de leur prise de contact avec le service Groupe, telles des données d'identification (nom, prénom, adresse mail, téléphone...) des données bancaires (coordonnées bancaire, RIB...). A ce titre, Destination Angers s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD).

A ce titre, le Client autorise Destination Angers à effectuer les traitements prévus pour la réalisation des Prestations suivantes :

- Gestion du dossier client (création et suivi du dossier, communication et envoi de documents/informations...);
- Gestion des Prestations du Client, et notamment avec les prestataires concernés ;
- Gestion de la facturation ;
- Gestion de la satisfaction client ;

Pour en savoir plus sur la [gestion de vos données et de vos droits](#).

Pour en savoir plus sur la [gestion des cookies](#).

## Article 10. Convention de preuve

L'archivage des communications et des bons de réservation est effectué sur un support fiable et durable de manière à constituer une copie fidèle et durable conformément aux dispositions du Code civil. Ces communications et bons de réservation peuvent être produits à titre de preuve du contrat conclu entre Destination Angers et le Participant/Organisateur.

Ainsi, ces derniers reconnaissent que les données enregistrées par Destination Angers dans le cadre des réservations effectuées sur le Site constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées et que les données enregistrées par le système de paiement électronique fourni sur le Site constituent la preuve des transactions financières.

## Article 11. Propriété intellectuelle

Les photos, cartes et illustrations contenues dans les brochures et/ou le site Internet de Destination Angers [www.destination-angers.com](http://www.destination-angers.com) sont illustratives et n'ont pas un caractère contractuel. Les éléments de propriété intellectuelle et industrielle de Destination Angers tels que les supports, outils et documents portés à la connaissance du Client à l'occasion de la réalisation des Prestations, restent la propriété exclusive de Destination Angers.

Ces éléments sont confidentiels et ne peuvent donc être communiqués à des tiers sous quelques motifs que ce soit par le Client. Le Client n'acquiert aucun droit de quelque nature que ce soit sur les éléments de propriété intellectuelle et industrielle de Destination Angers.

## Article 12. Médiateur de la consommation

Les Participants personnes physiques revêtant la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation sont informés qu'ils disposent de la possibilité, préalablement à la saisie de toute juridiction, de procéder à l'envoi d'une demande d'information et/ou réclamation à Destination Angers :

- par voie postale à l'adresse suivante : Destination Angers, 7 Place du Président Kennedy, 49051 ANGERS ;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : [resa@destination-angers.com](mailto:resa@destination-angers.com)

En cas d'échec à la demande de réclamation auprès de Destination Angers ou en l'absence de réponse dans un délai de deux (2) mois, le Participant concerné peut, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, soumettre le différend relatif à sa commande ou aux présentes conditions générales l'opposant à Destination Angers à un médiateur :

Médiateur du Tourisme et du Voyage

BP 80303

75823 PARIS cedex 17

[info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)

qui tentera, en toute indépendance et impartialité, de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.



Pour présenter sa demande de médiation, le Participant dispose d'un formulaire de réclamation accessible sur le site du médiateur : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

Le Participant doit introduire sa demande auprès du Médiateur dans un délai maximum d'un an à compter de sa réclamation écrite auprès de Destination Angers.

La saisine du Médiateur doit être faite par écrit détaillé et argumenté, avec copie des documents justifiant la demande, soit par courrier soit via le formulaire électronique figurant sur le site Internet du Médiateur.

Le Participant doit indiquer ses coordonnées téléphoniques ou e-mail.

Il est précisé que cette disposition ne s'applique pas aux Participants et Organisateur ayant recours à la Centrale en qualité de professionnel au sens du Code de la consommation.

### Article 13. Réclamations et contestations - Loi applicable - Attribution de compétence

En cas de litige survenant entre les parties sur la validité, la conclusion, l'interprétation ou l'exécution du Contrat de réservation, des présentes CGV, de ses suites, et avant tout recours aux tribunaux compétents, les Parties s'efforcent de rechercher toutes solutions amiables pour le règlement dudit litige dans un délai d'un (1) mois, la conciliation devant être formalisée par un écrit signé des parties. Faute de règlement amiable, tout différend ayant trait à la validité, la conclusion, l'interprétation ou l'exécution des présentes ou de leurs suites est soumis au droit français et relève de la compétence du Tribunal de Commerce d'Angers.

Il est précisé que, conformément aux dispositions de l'article 48 du Code de procédure civile, la clause d'attribution de juridiction ci-avant n'est valable que pour les Clients ayant contracté en qualité de commerçant, au sens du Code de commerce.

Pour les Clients ne disposant pas de la qualité de commerçant dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, les règles de détermination de compétence juridictionnelle fixées au sein du Code de procédure civile s'appliquent, sous réserve des dispositions prévues à l'article 12 des Conditions Générales ci-avant.

### Article 14. Demande d'informations et réclamations

Toutes demandes d'informations et/ou réclamations peuvent être présentées à Destination Angers au Service Accueil, 7 Place Kennedy à Angers selon nos horaires d'ouverture, par courrier adressé à cette même adresse, par téléphone au 02 41 23 50 20 ou par courrier électronique envoyé à l'adresse suivante : [receptif@destination-angers.com](mailto:receptif@destination-angers.com)

### ARTICLE 14. Stipulations diverses

#### 14.1 Tolérance – Nullité d'une clause

Le fait que l'une quelconque des présentes clauses ne soit pas invoquée à un moment donné ne peut être interprété comme valant renonciation à faire appliquer celles-ci. Au cas où l'une quelconque des présentes clauses serait déclarée nulle ou contraire à une disposition d'ordre public, elle sera réputée non-écrite et les autres stipulations resteront en vigueur.

#### 14.2 Photographies des chambres sur le Site

Les photos présentées sur les brochures, devis et tout autre document présentant sa réservation au Client Organisateur sont indicatives. Ces photographies sont à usage d'illustration reprenant les caractéristiques principales des chambres éventuellement louées, ou le style de l'hôtel, des buffets de petit déjeuner etc.

Il est ainsi possible que la chambre allouée soit différente de celle illustrée en photo sur lesdits documents.