

CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Planète Vacances est organisatrice agréée de séjours de vacances et stages sportifs pour jeunes et adultes.

Tous les séjours vendus par Planète Vacances entrant dans la catégorie des séjours éducatifs font l'objet d'une déclaration pour agrément auprès de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) par le producteur.

1. Séjours et voyages :

Notre site internet <https://www.oceanridervillage.com/> vous présente les offres de prestations de séjours et voyages diffusés par Planète Vacances. Pour obtenir un devis personnalisé et complet, le client prendra contact avec Planète Vacances pour transmettre ses coordonnées et ses besoins précis. Un devis lui sera édité dans les meilleurs délais comprenant : dates, nombre de participants, lieu et mode d'hébergement, transport, activités et prestations complémentaires, modalités de paiement, conditions d'annulation.

2. Commande d'un séjour :

le devis définit les termes et conditions des prestations liées à un séjour de vacances et/ou à une prestation de services touristiques, et prendra effet à signature du devis proposé et/ou par le versement du premier acompte par virement bancaire dont le montant est indiqué sur le devis. En cas de souscription à une assurance optionnelle proposée par Planète Vacances, celle-ci sera à ajouter au montant du premier acompte à verser. Dans le cas d'une commande à moins de sept jours du départ, l'intégralité du montant du séjour sera demandé avant le départ. La signature du devis et/ou le versement d'un acompte entraîne automatiquement et sans réserve l'acceptation des présentes CGV liées au devis.

En cas de modification des prestations, un devis complémentaire ou le devis initial modifié sera édité et devra être signé par le client pour acceptation.

Le délai de rétractation qui s'applique habituellement pour toute vente à distance ne s'applique pas aux contrats ayant pour objet « la prestation de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs » qui doivent être soumis à une date ou selon une périodicité déterminée (Article L.121-20-4 du code de la consommation).

3. Prix, règlement et facturation :

Conformément aux articles L.211-12, R.211-8 et R.211-9 du Code du Tourisme, les prix prévus au contrat sont révisables à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Le client sera informé de toute hausse du prix total du séjour / forfait touristique au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concerné : part du transport, redevances et taxes connues à la date du contrat, part des achats en devises et taux de référence. Pour toute hausse supérieure à 8%, le client recevra sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du séjour / forfait touristique, ainsi que le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser le séjour dans un délai raisonnable.

Pour valider une commande, le client doit impérativement transmettre le devis signé par ses soins et verser par virement bancaire le premier acompte demandé. La signature du devis et/ou le versement d'un acompte entraîne automatiquement et sans réserve l'acceptation des présentes CGV liées au devis. Par la suite, le client s'engage à verser les acomptes demandés selon les modalités inscrites au devis (calendrier de paiement) sans relance systématique de la part de Planète Vacances. La facture finale est éditée à la fin du séjour.

Planète Vacances se réserve le droit, en cas de non-respect du calendrier de paiement, de constater l'annulation du contrat par le client et d'exiger sans mise en demeure préalable l'application des pénalités d'annulation conformément aux conditions d'annulation inscrites sur les présentes CGV.

Dans le cas où Planète Vacances doit récupérer des éléments précis concernant les participants et que le client n'a pas fourni l'ensemble des éléments avant le départ en séjour, le participant concerné pourra être refusé au départ. Dans ce cas de figure, le montant total du séjour reste dû. Attention, le client s'engage à ce que les participants mineurs inscrits n'aient fait l'objet ni d'incarcérations ni de mesures éducatives.

Le détail des prestations incluses et non incluses sont précisées dans le devis, dans les rubriques « le prix comprends » et « le prix ne comprends pas ».

Sauf mention contraire et explicite dans le devis, les prestations suivantes ne sont jamais incluses dans les prestations fournies : assurances optionnelles responsabilité civile et annulation, dépenses d'ordre personnelles, fourniture du linge de lit (draps et couette) et de toilettes (serviettes, gants...).

La facture finale interviendra après la fin du séjour du client. Des frais supplémentaires pourront être facturés selon différentes variables affectant les prestations prévues initialement : annulation de séjour, participant(s) supplémentaire(s), activités réalisées, supplément activités, repas, frais médicaux... remplacement de matériels suite à constatation de perte, casse ou vol... Ces frais supplémentaires seront soit affectés sur la facture finale, soit feront l'objet d'une facture complémentaire.

4. Formalités de voyage :

Planète Vacances s'efforce d'apporter le maximum d'informations utiles à ses participants sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir pour se rendre dans les différents pays de séjour et sur les différents centres.

D'autre part, il est conseillé de consulter, jusqu'au jour du départ, les sites :

- <https://www.pasteur.fr/fr>
- <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>

Il est conseillé de s'inscrire sur le site Ariane : <https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Pour information, Planète Vacances peut accueillir des participants en situation de handicap. Chaque demande est étudiée avec attention pour s'assurer que les prestations proposées soient en adéquation avec les besoins des participants concernés. Pour des demandes spécifiques, merci de contacter directement Planète Vacances afin d'étudier les possibilités d'accueil.

Planète Vacances est gestionnaire de plusieurs hébergements selon les périodes. Le lieu d'accueil et d'hébergement du client sera indiqué sur le devis. Avec la prise de possession par le client, il sera précédé à un état des lieux détaillé. Cet état des lieux sera établi en double exemplaire, signé contradictoirement par les 2 parties ou leurs mandataires. A la fin de la mise à disposition, cet état des lieux servira à une vérification et éventuellement, à une définition des dégâts ou préjudices causés pendant la présence du client sur les lieux mis à disposition, en vue d'indemnisation selon le préjudice causé. Le client dispose de 24h après son entrée dans les locaux pour avertir de tout dégât ou problème sur le logement à disposition qui n'aurait pas été relevé lors de l'état des lieux d'entrée.

Durant toute la durée des prestations touristiques, le client s'engage à :

- Respecter les lieux et à les restituer au départ du groupe dans le même état que lors de son arrivée.
- Veiller quotidiennement au respect de la propreté du site, afin de faciliter le travail du personnel de service.
- Prendre à sa charge les dégâts éventuellement causés par les séjournants à l'exception toutefois de ceux découlant d'un usage normal des lieux et des installations.

Toute sous-location est interdite. Un responsable de Planète Vacances aura la possibilité de faire une visite périodique pour vérifier la conformité du contrat.

Sauf mention contraire dans le devis, les draps (drap housse, taie d'oreiller, duvet) et les serviettes ne sont pas fournies. Chaque participant devra apporter le nécessaire.

L'agence peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires, ou pour des raisons pratiques de sécurité ou indépendantes de sa volonté. Ces facteurs ne peuvent donner lieu à aucun dédommagement. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, l'agence s'efforcera de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

Le séjour terminé, la mission de l'agence s'achève dès que le participant est repris en charge par son représentant légal ou toute personne habilitée dans les 15 minutes suivant le retour. L'agence décline toute responsabilité quant aux incidents qui pourraient survenir à postériori.

5. Gestion des inscriptions :

Les inscriptions individuelles sont gérées par le client qui informe l'agence dans les meilleurs délais. Date d'envoi limite de la liste des participants : 60 jours avant le départ. En cas de souscription à une assurance optionnelle auprès de l'agence, la liste des participants conforme doit être transmise au plus tard 60 jours avant le départ. Tout changement de participant devra être notifié à l'agence dans les 24 heures.

L'agence se réserve le droit, en cas de non-respect de la date d'envoi de la liste des participants, d'envoi incomplet, inférieur à la taille minimale du groupe, ou erroné, de constater l'annulation partielle ou totale du séjour et d'appliquer le barème d'annulation prévu au contrat de voyage en pareille circonstance.

En cas d'inscriptions insuffisantes, l'agence pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, l'agence informerait le client 55 jours avant le départ. Le client aura également le choix entre un report des inscriptions déjà validées sur un séjour similaire ou au remboursement total des sommes versées. Dans ce dernier cas, le client sera alors remboursé de tous les acomptes versés mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

L'agence peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, l'agence proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies.

6. Règlement intérieur aux séjours Planète Vacances :

Le client et ses participants doivent accepter d'avoir une attitude conforme aux règles élémentaires de bonne conduite qui doivent prévaloir dans tout rapport humain mais aussi de respecter les recommandations de Planète Vacances et/ou de ses partenaires, fournisseurs, sous-traitants (règles de bonne conduite, respect des horaires, participation aux activités programmées, politesse envers les autres, non consommation de drogues et/ou alcool, etc.).

Le client est garant de bonne conduite de son groupe envers le personnel d'encadrement et les autres participants, et au cours de toutes les activités proposées. Les participants devront adopter une tenue vestimentaire correcte. L'usage de drogue, alcool, tabac, le vol sous toutes ses formes, sont formellement interdits. Dans le cas où le comportement d'un participant mineur serait de nature à troubler le bon déroulement des autres séjours, ou dans le cas où, il ne respecterait pas les règles élémentaires de bonne conduite et de sécurité, Planète Vacances se réserve le droit d'en interrompre son séjour. Les frais de retour anticipé et l'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du client.

7. Annulation, désistement et modification de séjour :

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le client peut résoudre son contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants (par personne ou par dossier, sur le prix total du voyage) :

- A plus de 120 jours du départ : aucun frais d'annulation
- De 119 jours à 90 jours avant le départ : 15% de retenue sur le prix du forfait touristique.
- De 89 jours à 60 jours avant le départ : 25% de retenue sur le prix du forfait touristique.
- De 59 jours à 8 jours avant le départ : 50% de retenue sur le prix du forfait touristique.
- De 7 jours à 2 jours avant le départ : 75% de retenue sur le prix du forfait touristique.
- A moins de 2 jours avant le départ : 100% de retenue sur le prix du forfait touristique.
- Interruption en cours de séjour : aucun remboursement du prix du forfait touristique.

Modification/changement de noms/identité des participants : donnera lieu à l'application des frais réels supportés par l'agence, en cas de transport aérien ou d'assurance optionnelle souscrite.

Tout séjour commencé est intégralement dû, quelles que soient les raisons invoquées. Le montant correspondant à une garantie optionnelle reste dû, de même que les frais de dossiers qui s'ajoutent aux frais d'annulation. Pour toute inscription pour laquelle l'annulation n'a pas été signalée par écrit, le montant du séjour reste intégralement

dû. La non-délivrance de documents administratifs ne peut être opposable à Planète Vacances pour obtenir le remboursement du séjour.

Désistement ou modification en cours de séjour du fait du participant : toute interruption de séjour, quel qu'en soit le motif, et/ou toute renonciation à certaines prestations comprises dans le forfait touristique ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement de la part de Planète Vacances. Les frais de retour anticipé et d'accompagnement éventuel sont toujours à la charge du client, sauf en cas d'une prise en charge dans le cadre d'une assistance rapatriement. Toute annulation ou modification du transport réservé par le client à moins de 60 jours du départ du séjour est facturé 50,00€. Elle n'est possible qu'après accord de Planète Vacances et en tout état de cause au plus tard 15 jours avant le début du séjour. Aucun remboursement de billet n'est possible pour une annulation ou une modification intervenue au-delà de ce délai.

Annulation et modification du fait de Planète Vacances : la réalisation d'un séjour est conditionnée par le nombre de participants inscrits. Si le nombre de participants était inférieur au seuil de rentabilité, Planète Vacances pourrait se voir dans l'obligation d'annuler ce séjour. Dans cette éventualité, Planète Vacances informerait le client dans un délai de 20 jours avant la date de départ pour les séjours dont la durée dépasse 6 jours. 7 jours avant la date de départ pour les séjours dont la durée est inférieure à 6 jours. Le client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le client aurait alors le choix d'un report de son inscription pour un séjour similaire ou du remboursement total des sommes versées. Planète Vacances peut se voir dans l'obligation, en cas de circonstances exceptionnelles ou d'empêchement majeur, de modifier un lieu de séjour, un programme ou ses prestations. Dans cette éventualité, Planète Vacances proposera des prestations de remplacement de qualité équivalente ou supérieure sans supplément de prix, ou, à défaut, le remboursement des prestations non fournies. Planète Vacances peut se voir dans l'obligation de modifier des dates et horaires de séjour en fonction des disponibilités et impératifs imposés par les compagnies aériennes, maritimes et ferroviaires. Dans l'éventualité de mouvements de grèves ou de changements d'horaires imposés par ces mêmes compagnies, nous nous efforcerons de rechercher et de proposer des solutions adaptées aux difficultés rencontrées afin de garantir l'exécution des voyages aller et retour.

8. Garanties optionnelles :

Planète Vacances a souscrit un contrat de garanties optionnelles auprès de MUTUAIDE et ASSUREVER. En qualité d'organisateur responsable, Planète Vacances considère la souscription à une garantie indispensable pour garantir au participant une couverture optimale des risques liés à son voyage et à son séjour. Ces contrats ont fait l'objet d'études et d'analyses sérieuses en partenariat avec notre courtier et les compagnies d'assurances.

La couverture fonctionnera dès lors que l'agence aura reçu la liste nominative des participants, au format conforme. Toute annulation nécessite d'être justifiée et circonstanciée. Les frais liés à la souscription de l'assurance optionnelle ne sont jamais remboursés.

9. Assurances :

Dans le cas où le client ne souscrit pas aux assurances optionnelles proposées par Planète Vacances, il s'engage à fournir à signature du devis, son attestation d'assurance RC professionnelle pour son groupe, ainsi que son attestation d'assurance RC et rapatriement.

Garantie financière de Planète Vacances : Groupama Assurance-Crédit - 126 rue de la Piazza 93199 NOISY-LE-GRAND CEDEX France

Assurance responsabilité civile de Planète Vacances : GENERALI - AR478535 - 2 rue Pillet-Will 75009 PARIS France

10. Responsabilité et qualité de séjour :

Planète Vacances est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et est tenue d'apporter de l'aide aux voyageurs en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence. Les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

Toutefois, Planète Vacances peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au participant, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler au contact ci-dessous dans les meilleurs délais :

Nom : Olivier FILLINGER

Adresse : 24 rue principale 67310 TRAENHEIM

Téléphone : 03.88.50.54.36

Mail : infos@planetevacances.net

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès du contact ci-dessus en cas de difficulté sur place.

11. Prospection commerciale et politique de confidentialité des données :

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique : www.bloctel.gouv.fr.

La personne signataire du devis / contrat de voyage accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins. La personne concluant le présent devis / contrat accepte de transmettre ses données aux fins de recevoir nos promotions et sollicitations (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Cochez la case de votre choix :

- Oui j'accepte de recevoir les promotions et sollicitations de l'agence
- Non je n'accepte pas de recevoir les promotions et sollicitations de l'agence

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat.
- Gestion de la relation commerciale : les données du cocontractant seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Planète Vacances, 24 rue principale 67310 TRAENHEIM, ou un courrier électronique à : infos@planetevacances.net.

La personne qui conclut un contrat avec Planète Vacances accepte notre démarche sur la confidentialité des données détaillée sur la page www.planetevacances.net/charte-de-confidentialite. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Cette charte de confidentialité expose également le droit d'utilisation de l'image des participants. Ainsi Planète Vacances pourra produire et utiliser des photos ou vidéos des participants prises lors de ses séjours pour illustrer ses propres supports de communication (site internet, réseaux sociaux, catalogues...), ceux de ses partenaires ou des articles de presse, sans que cette liste ne soit exhaustive. Les représentants légaux du participant acceptent que des reportages TV, radios ou presse écrite aient lieu au cours des séjours, et que les participants soient interviewés. La diffusion de ces reportages pourra se faire par tout moyen et sur tout support.

12. Cession du contrat :

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous avez la possibilité de céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et jusqu'à 7 jours du départ, en prévenant l'agence dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que vous. Vous-même et le bénéficiaire de la cession demeurez solidairement tenus du paiement du solde du contrat et des frais de cession qui vous seront communiqués.

13. Réclamation et médiation :

Le voyageur peut saisir le service client de l'agence pour toute réclamation, à l'adresse suivante : Planète Vacances, 24 rue Principale, 67310 TRAENHEIM par lettre RAR, ou par mail à infos@planetevacances.net, accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : www.mtv.travel. Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

14. Relances :

En cas d'impayés Planète Vacances se réserve le droit de facturer des frais de traitement de dossier, les frais d'envoi et les frais de recours à un cabinet de recouvrement. Pour les enfants bénéficiant de prises en charge, en cas de non-participation de l'enfant ou en cas de retour prématuré, l'organisme signataire s'engage à régler le montant du séjour.

15. Clause spécifique pandémie Covid :

Au jour de la signature du présent contrat, la pandémie de Covid-19 sévit toujours, en France et à l'étranger. Les informations ci-dessous sont détaillées et ont valeur uniquement dans le cadre de la pandémie actuelle.

En cas de confinement dans le pays de résidence, il est rappelé que l'agence est uniquement responsable de la bonne exécution des prestations prévues au présent contrat, et ne pourra donc pas être tenue responsable de toutes difficultés rencontrées par le client pour se rendre sur le lieu de convocation/hébergement au départ en séjour, ou lors du retour à domicile, si l'agence est par ailleurs en capacité de fournir les services de voyages vendus et qu'il n'existe pas de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des clients vers le lieux de destination.

En cas de non-présentation le jour du départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement à l'exception des taxes d'aéroport remboursables conformément à l'article L224-66 du code de la consommation (voir article 11.2 frais d'annulation).

D'autre part, la situation sanitaire étant susceptible d'avoir un impact sur le déroulement des séjours pendant encore plusieurs mois, il est possible que l'accès à certains ateliers et/ou activités prévues initialement au contrat ne puissent être réalisées compte tenu des restrictions éventuelles imposées par le gouvernement. Dans ce cas, l'agence pourra proposer une activité de remplacement. En cas de refus de la part du client, la prestation n'ayant pu être effectuée, sera remboursée, sans possibilité de prétendre à des dommages et intérêts.

Restrictions sanitaires dans le pays de destination : nous vous conseillons de prendre connaissance régulièrement des mesures sanitaires en vigueur dans le pays, sur le site : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/dernieres-minutes/>

Planète Vacances informera le client par email d'éventuelles mises à jour et nouvelles mesures ou restrictions sanitaires liées au covid-19 pouvant affecter son séjour.

16. Signature :

Le responsable légal du client, dûment habilité à signer les présentes pour le compte de l'ensemble des participants dont la liste nominative sera remise à l'agence selon les conditions précisées dans le présent contrat, certifie :

- avoir pris connaissance - avant la conclusion du présent contrat – de l'offre répondant aux exigences de l'article R. 211-4 du Code du Tourisme (bulletin d'inscription et programme), des conditions particulières de vente de voyages et du formulaire standard d'information.

- avoir pris connaissance des informations liées à la situation politique et sanitaire de la destination choisie figurant dans la rubrique conseils-aux-voyageurs du site <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> (plus spécifiquement concernant les sous rubriques « risque pays » et « santé »), à consulter régulièrement jusqu'au départ, ainsi que des conditions de garantie des assurances souscrites et du document d'information m'invitant à vérifier que je ne suis pas déjà couvert pour les garanties éventuellement souscrites, et du formulaire d'information standard joint à ce document.

Les dispositions du présent contrat seront caduques s'il n'est pas renvoyé à l'agence, dûment signé, au plus tard 15 jours après la date de réception (date d'envoi du courrier ou mail faisant foi) accompagné du montant de l'acompte mentionné sur le devis.

Contrat établi en deux exemplaires originaux.

LE CLIENT

Date et signature (précédées de la mention « lu et approuvé »)