Formulaire d'information et conditions générales de vente des séjours individuels 2024

PRÉAMBULE

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 "VB") et du Vacancier (ci-après le "vacancier"). L'inscription à un voyage et/ou séjour proposé par VB (ci-après "Voyage") implique l'acceptation sans réserve par le Vacancier des conditions générales suivantes. Les présentes conditions de ventes ont été rédigées conformément aux articles L. 211-1 et suivants et R. 211-1 et suivants du Code du tourisme qui déterminent les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de forfaits touristiques. Les présentes CGV sont applicables pour toute réservation à compter du 1er décembre 2023. Les contrats conclus avant cette date demeurent soumis aux anciennes CGV, disponibles dans les anciennes éditions de la brochure et sur le site Internet www.vacancesbleues.fr. Les CGV peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. En pareil cas, les modifications entreront en vigueur dès leur mise en ligne mais ne seront applicables qu'aux réservations postérieures à leur mise en ligne. Le Vacancier reconnaît avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le Vacancier agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation ; il garantit être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage personnellement pour les personnes inscrites sur le même dossier.

RÉSUMÉ DES DROITS DES VOYAGEURS (ARTICLES L. 211-8, R 211-1-2 ET R. 211-4 DU CODE DU TOURISME)

VB recommande de prendre connaissance, avant toute inscription, des formulaires d'information suivants prévus dans le Code du tourisme :

À savoir pour l'achat d'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 L. 211-2 II du Code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le Code du tourisme. 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 pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait.
Si la majoration de prix dépasse 8% du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat.
Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. 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 – 75015 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VACANCES BLEUES.

À savoir pour l'achat d'un service de voyage (prestations hôtelières ou de locations sèches) :
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 insolvables.

Droits essentiels prévus par le Code de tourisme :
Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage. Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage. Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être 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 résoudre le contrat. Si le prestataire de service se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début de la prestation en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le voyage.
En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
Si, après le début du voyage, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du voyage et que le prestataire de service ne remédie pas au problème.
Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution du service de voyage.
Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. 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 – 75015 Paris) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de VACANCES BLEUES.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Art. 1 • INFORMATIONS PRÉALABLES À LA CONCLUSION DU CONTRAT

Conformément aux articles L. 211-8, et R. 211-4 du Code du tourisme, constituent des éléments de l'information précontractuelle visée auxdits articles : (I) le descriptif de chaque voyage ou séjour figurant dans les catalogues VACANCES BLEUES en vigueur au moment de la réservation et/ ou sur le Site Internet, (II) les autres éléments d'information figurant sur ce Site Internet, (III) les présentes Conditions Générales de Vente et éventuellement les Conditions Particulières de Vente, (IV) les formulaires d'information standard résumant les droits du voyageur ainsi que l'offre préalable/contrat de vente récapitulant la réservation.

Conformément à l'article L. 211-9 du Code du tourisme, VB se réserve expressément le droit d'apporter des modifications, notamment par l'intermédiaire d'erratum, aux informations figurant sur le site Internet et les fiches descriptives, notamment au prix et au contenu des Prestations de transport et de séjour, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage, à l'identité du transporteur aérien, aux itinéraires des circuits ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

Art. 2 • OPTION - RÉSERVATION

La réservation d'un Voyage peut se faire soit auprès de notre centre d'appel par téléphone au 04 91 00 96 48, soit sur notre site internet www. vacancesbleues.fr, soit directement auprès de l'établissement pour un séjour en France. Le Vacancier doit confirmer sa réservation avant la date de fin de l'option en adressant le règlement de l'acompte ou en communiquant un numéro de carte bancaire dans les conditions définies à l'article 6. À réception de l'acompte, VB transmettra par courrier électronique, la confirmation de réservation.
Cette confirmation de réservation constitue le contrat de vente entre VB et le Vacancier. À cet effet, le Vacancier accepte l'usage du courrier électronique en vue de la conclusion du contrat ou pour la transmission d'information relative à l'exécution de celui-ci, conformément à l'article 1369-2 du Code civil.

Art. 3 • ABSENCE DU DROIT DE RÉTRACTATION

Il est rappelé au Vacancier, 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. Dès lors toutes les ventes de Voyage sont soumises aux conditions d'annulation et de modification fixées à l'article 7.

Art. 4 • FRAIS DE DOSSIER

Chaque réservation de Voyage d'une durée supérieure ou égale à 4 nuits, donne lieu à la perception par VB de frais de dossier d'un montant de 30 euros. Les frais de dossier sont acquis définitivement et ne font l'objet d'aucun remboursement, sauf en cas d'annulation du Voyage à l'initiative de VB.

Art. 5 • PRIX

Les prix "à partir de" sont valables à certaines dates, pour certaines villes de départ et sous réserve de disponibilités. Les prix définitifs sont communiqués au moment de la prise d'option. Les prix des Voyages sont forfaitaires et ne sauraient être décomposés par type de prestation. Sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans les prix, les éventuels frais de dossier (cf art. 4) et d'assurance multirisque (cf art. 22), toutes les dépenses personnelles (frais de blanchisserie, room service, téléphone, frais de délivrance de passeport etc.), les taxes de séjour, les pourboires, les frais de démarches liées à l'obtention des visas et plus généralement toute prestation non expressément précisée dans les documents d'information préalable. S'agissant des Voyages à l'étranger, le tarif toutes taxes comprises signifie que le prix comprend toutes les taxes variables liées au transport aérien (taxes d'aéroport, de sécurité, de surcharge carburant et de solidarité) ou maritime. Les tarifs sont susceptibles de modification dans les conditions précisées à l'article 8.
Promotions : le Vacancier bénéficiaire d'une réduction de prix au titre d'une opération promotionnelle ou d'un accord tarifaire partenarial, doit s'en prévaloir dès la réservation du séjour. Une fois la confirmation ou la facture émise, le Vacancier ne pourra plus bénéficier d'aucune réduction. Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées dans les brochures ou sur le site www.vacancesbleues.fr ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne sont pas rétroactives elles ne concernent donc pas les clients ayant déjà effectué leur réservation antérieurement à la date de diffusion de l'offre. De ce fait, le Vacancier ayant payé un tarif plus élevé ne pourra en aucun cas bénéficier d'un remboursement rétroactif, correspondant à la différence entre le prix réglé et le prix promotionnel.
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 Vacancier 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 voyageur accepte le nouveau prix réel communiqué par VB.

Art. 6 • RÉGLEMENT

• Calendrier de paiement
Les réservations de voyage, de séjour ou d'hébergement locatif ne sont acceptées que contre versement d'un acompte correspondant à 30% du montant total du séjour, 100% des frais de dossier et d'assurance et, le cas échéant, 100% des billets de transport (aérien ou ferroviaire) achetés auprès de VB pour rejoindre le lieu de séjour en France.
Sauf mention contraire précisée sur la confirmation de réservation, le règlement du solde doit intervenir :
- Au moins 65 jours avant le départ pour les croisières fluviales et maritimes ;
- Au moins 45 jours avant le départ pour les voyages à l'étranger et les séjours en France.
Pour les inscriptions intervenant après la date limite de versement du solde, le règlement intégral du séjour est exigé lors de la réservation. Les réservations d'hébergement en France (hébergement seul sans restauration, ou avec petit-déjeuner et/ou repas en supplément) inférieures ou égales à 4 nuits sont soumises, selon l'établissement et le type de tarif choisi, à des conditions de paiement et d'annulations spécifiques qui seront indiquées sur l'option et la confirmation de réservation. Ces réservations supposent la communication par le Vacancier des informations de paiement par carte bancaire (nom, numéro et date de validité) afin de garantir le paiement du séjour.
Dans le cadre d'une réservation avec un tarif non annulable, non remboursable pour les voyages en France et à l'Etranger, un prépaiement total du séjour devra être effectué à la confirmation de la réservation.

• Moyens de paiement
Sont acceptés en règlement du montant du séjour les moyens de paiement suivants :
- Carte bancaire (Visa, Eurocard/Mastercard et American Express) ;
- Chèque bancaire : libellé à l'ordre de Vacances Bleues et mentionné au dos : le nom, la date du séjour, le nom de l'établissement, le n° du contrat (et cela même si un courrier est joint) ;
- Espèces uniquement en agence et mandat postal dans la limite du montant légal autorisé soit 1 000 euros ;
- Chèques vacances papier et chèques vacances connect (attention : les e-chèques vacances ne sont pas acceptés) : les chèques vacances doivent être en cours de validité au moment de leur utilisation.
Les chèques vacances papier doivent être libellés à l'ordre de VB. La réception des chèques vacances en paiement du solde, doit se faire au plus tard 65 jours avant le début du Voyage. Il est obligatoire de les adresser à Vacances Bleues et par envoi sécurisé conseillé (ex : courrier recommandé ou Chronopost en fonction de la valeur des chèques vacances. Les envois en valeur déclarée ne sont pas acceptés), VB ne pouvant être tenu responsable en cas de non réception due à la perte ou au vol de ces derniers. Conformément à la réglementation aucun rendu ne sera effectué si le montant des chèques vacances papier est supérieur au solde à régler. En cas d'annulation du séjour, le montant réglé en chèques vacances ne fait l'objet d'aucun remboursement. Un avoir sur un prochain séjour pourra être établi.
- Chèques-cadeaux et chèques-parrainage VB : il ne sera accepté qu'un seul chèque de réduction par dossier. Les chèques-cadeau et les chèques-parrainage ne constituant pas des valeurs monétaires, ils ne peuvent être ni échangés, ni remboursés, en tout ou partie, notamment à l'échéance de leur date de validité ou en cas de perte ou de vol, ni donner lieu à un rendu monétaire.
- Chèques Cadhoc, chèques CADO ou carte CADO
Les paiements effectués par envoi avec valeur déclarée ne sont pas acceptés.

• Non respect du délai de règlement
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 pourra prétendre à une indemnité dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 7. Toute personne n'ayant pas réglé un voyage ne pourra se réinscrire sans avoir au préalable, soldé son compte.

Art. 7 • MODIFICATION OU ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DU VACANCIER

Toute modification ou annulation de Voyage doit être portée à la connaissance de VB par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception. On entend par modification du Voyage tout changement intervenu après la confirmation de la réservation portant notamment sur le nombre de personnes, les prestations réservées, les dates et/ou la durée ou encore la destination. Toute demande de modification sera traitée comme une annulation.
Pour toute réservation réglée en tout ou partie au moyen d'un avoir COVID-19, si le voyageur souhaite annuler cette nouvelle réservation, le barème des frais d'annulation ci-dessous s'applique. Tout éventuel remboursement se fera sous forme d'un nouvel avoir utilisable sous les mêmes conditions et jusqu'à la fin de la période de validité que celles de l'avoir initial.

• Indemnités d'annulation d'un voyage en France (hors circuits en Corse et croisières)
Toute annulation par le vacancier avant son départ entraîne l'application du barème de frais suivant applicable sur le montant total du voyage (hors frais de dossier et d'assurance éventuels qui restent acquis à VB).
- Du jour de la réservation à 46 jours avant le début du voyage : 30€ de frais de gestion d'annulation par dossier ;
- De 45 à 31 jours avant le début du voyage : 10% ;
- De 30 à 21 jours avant le début du voyage : 30% ;
- De 20 et 8 jours avant le début du voyage : 50% ;
- De 7 jours avant le début du voyage ou en cas de non présentation le jour d'arrivée : 100%.

Pour les réservations de séjour non annulable non remboursable 100% de frais d'annulation seront appliqués dès la confirmation du séjour.

Pour les séjours en France en tarif hôtelier en tarif dit flexible (hébergement seul sans restauration, ou avec petit-déjeuner et/ou repas en supplément) inférieures ou égales à 4 nuits, des frais d'annulation correspondant à la première nuit seront appliqués à partir de 48H avant l'arrivée (12H) et 100% de frais en cas de No Show.

VB se réserve le droit de proposer immédiatement à la vente et sans préavis, les chambres libérées par suite de non présentation ou d'annulation, et ce nonobstant les pénalités appliquées, lesquelles resteront acquises de plein droit à VB. En cas d'arrivée tardive, le client doit prévenir la réception du site dans les meilleurs délais.

Pour les voyages comportant des prestations supplémentaires (Spa, excursions…) le montant total de ces prestations forfait est retenu.

Toute demande d'annulation d'un billet de transport (aérien, SNCF et bus) acheté auprès de VB pour rejoindre votre lieu de séjour en France, sera facturée à hauteur de 100% du prix TTC dès la réservation effectuée.

• Indemnités d'annulation du voyage à l'étranger, circuits en Corse et croisières
Toute annulation par le vacancier avant son départ entraîne l'application du barème de frais suivant applicable par personne sur le montant total du voyage (hors frais de dossier et d'assurances éventuels qui restent acquis à VB).

Généralités :
- Du jour de la réservation jusqu'à 125 jours avant le départ, 30% ;
- De 124 à 45 jours avant le départ, 60% ;
- De 44 à 33 jours avant le départ, 85% ;
- De 32 jour au jour du départ : 100% ;
- Non présentation le jour du départ, 100%.

Particularités :
Açores, Crète, Croatie, Jordanie, Madère, Malte, Monténégro :
- Du jour de la réservation jusqu'à 35 jours du départ : 50% ;
- De 34 jours au jour du départ : 100% ;
- Non présentation le jour du départ : 100%.
Croisières fluviales :
- Du jour de la réservation jusqu'à 95 jours du départ : 30% ;
- Entre 94 et 55 jours du départ : 60% ;
- Entre 54 et 34 jours du départ : 70% ;
- De 33 jours au jour du départ : 100%.
Croisières Maritimes :
- Du jour de la réservation jusqu'à 185 jours du départ : 10% ;
- De 184 jours à 125 jours du départ : 20% ;
- De 124 jours à 65 jours du départ : 35% ;
- De 64 jours à 50 jours du départ : 60% ;
- De 49 jours à 20 jours du départ : 85% ;
- De 19 jours au jour du départ : 100% ;
- Non présentation le jour du départ : 100%.

• Frais de visa et autorisation de voyage
Pour tous les voyages nécessitant un visa ou toute autre autorisation de voyage : une fois la demande de visa déposée, les frais ne sont pas remboursables.

• Excursions ou billet d'entrée à des expositions, des musées, des activités ou des spectacles avec obligation de pré-paiement pour garantir la réservation
En cas d'annulation, 100% de frais sont retenus dès l'émission du billet.

Art. 8 • MODIFICATION OU ANNULATION DU VOYAGE DU FAIT DE VB (FRANCE ET ÉTRANGER)

• Modifications éventuelles des programmes
VB peut être amené, de son propre chef ou pour des raisons indépendantes de sa volonté, à apporter des modifications au programme initialement prévu. Les excursions ou étapes peuvent être modifiées, de même que les itinéraires peuvent être inversés, notamment en fonction des impératifs locaux ou dès lors que les destinations sont impossibles d'accès.
Le programme des croisières peut subir des modifications en fonction des impératifs de navigation et de sécurité. La modification de l'itinéraire des croisières, y compris la suppression d'une escale ou/et d'une correspondance prévue dans le programme, par la compagnie de croisière ou le commandant du bateau n'engage pas la responsabilité de VB du moment où elle est due à des raisons de sécurité ou de Force Majeure.

• Modification du prix
Dans les limites prévues aux articles L.211-12 et R.211-8 du Code du tourisme, VB se réserve la possibilité de réviser ses prix à la hausse ou à la baisse afin de tenir compte :
- Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant.
- Des variations des redevances et taxes afférentes aux prestations vendues telles que les taxes aériennes / portuaires.
- Des variations de taux de change.
Les prix des voyages figurant dans cette brochure et sur notre site Internet ont été établis en fonction des devises utilisées pour le règlement des prestataires, valable pour tout séjour à compter du 01/12/2023.
- Norvège : 1 NOK = 0,085€.
- Danemark : 1 DKK = 0,1342€.
Ces révisions éventuelles s'appliqueraient à toutes les personnes inscrites ou à inscrire et seraient répercutées sur les factures établies au plus tard 19 jours avant le départ. En cas d'augmentation supérieure à 8%, la possibilité serait donnée aux vacanciers déjà inscrits d'annuler leur voyage sans frais (hormis les frais de dossier et les pré-paiements engagés pour garantir les réservations), à condition que cette annulation intervienne au plus tard 7 jours après réception de l'avis d'augmentation. À compter de 20 jours avant le départ, aucune modification de prix ne peut intervenir.

• Annulation pour nombre insuffisant de participants
Le nombre de participants minimum pour que le voyage soit confirmé est indiqué dans le pictogramme "Départ garanti". Lorsque le nombre minimal de participants requis pour la réalisation d'un voyage n'est pas atteint, VB se réserve le droit d'annuler sans indemnité ce voyage au plus tard 21 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée dépasse 6 jours, 7 jours avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 2 à 6 jours, 48h avant la date de départ pour les voyages dont la durée est de 1 à 2 jours. Le Vacancier sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser, mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

Art. 9 • DURÉE DU VOYAGE

La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ ou à l'embarquement jusqu'au jour de retour. Les séjours sont calculés sur un nombre de nuits à l'hôtel ou en croisière et non un nombre de journées. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par les compagnies de transport aérien notamment. Il est conseillé au vacancier de ne prévoir aucun engagement important la veille de son départ ou le lendemain de son retour. De même, dans le cas d'une réservation par le vacancier de ses pré et post acheminent entre son domicile et l'aéroport de départ et/ou le port, VB engage le Vacancier à prévoir des temps de correspondance suffisants entre l'heure d'arrivée à l'aéroport ou au port l'heure de convocation de leur vol principal, à l'aller comme au retour et de réserver des titres de transport ou des nuits d'hôtels, avant ou après le voyage, modifiables voire remboursables.
Tout Voyage interrompu ou abrégé du fait du Vacancier, de même que toute excursion ou forfait réservé et non consommé et ce pour quelque cause que ce soit ne saurait donner lieu à remboursement.

Art 10 • FORMALITÉS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Les recommandations concernant les formalités transmises au moment de la réservation sont susceptibles de modifications. Il est fortement recommandé aux vacanciers de consulter le site Internet www.diplomatie. gouv.fr/fr rubriques Conseil aux Voyageurs et Entrée/Sortie afin de s'informer des formalités administratives et sanitaires à jour. VB décline toute responsabilité dans l'hypothèse où un Voyageur ne serait pas en possession des pièces d'identité valides et/ou visas nécessaires au voyage et/ou du document requis attestant de sa situation sanitaire (notamment certificat de vaccination) et, de ce fait, ne serait pas admis à l'embarquement ou dans le pays étranger.
Le Voyageur ne pourrait alors prétendre à aucun remboursement ou indemnisation de la part de VB et serait tenu responsable des frais supplémentaires éventuellement occasionnés. Pour les ressortissants de nationalité française, les formalités administratives sont spécifiées dans la confirmation de réservation du voyage. Les ressortissants étrangers doivent se renseigner auprès de leur ambassade. L'accomplissement des formalités ainsi que les frais de délivrance des passeports et visas restent à la charge du participant et ne peuvent en aucun cas être remboursés.

• Formalités administratives générales
Informations à transmettre lors de l'inscription : les noms, prénoms, dates de naissance et numéro de pièces d'identité des vacanciers doivent être transmis dès la réservation. L'orthographe des noms et prénoms des vacanciers donnée à l'inscription doit correspondre exactement à celle qui figure sur les pièces d'identité qui seront utilisées pour le séjour et/ ou le franchissement de frontières.

• Pièce d'identité : Le Vacancier doit impérativement présenter une pièce d'identité valide (souvent 6 mois après la date de retour) quelle que soit la destination et être en règle avec les formalités de police, de douane et de santé exigées pour leur voyage.

Les cartes nationales d'identité française prorogées c'est à dire dont la validité est prolongée à 15 ans au lieu de 10 mais qui restent en apparence périmées ne sont pas acceptées à l'étranger et ce même dans certains pays de l'Union Européenne. VB recommande fortement de voyager avec un passeport dont la validité doit correspondre à celle demandée par le pays de destination.

• Vous pouvez consulter l'ambassade ou le consulat du pays de destination, d'une part, ainsi que le site Internet https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/services-aux-citoyens/documents-officiels-a-l-etranger/article/extension-de-la-duree-de-validite-de-la-carte-nationale-d-identite.

• Visa : Selon les destinations et le type de passeport détenu, l'obtention d'un visa peut être obligatoire. VB vous informe que la durée approximative des démarches visant à l'obtention des visas est en moyenne de 30 jours à compter de la réception de l'intégralité des documents requis par l'ambassade ou le consulat concerné, cette durée pouvant aller jusqu'à 90 jours et plus en fonction des destinations. Pour vous aider dans l'accomplissement de vos démarches, et connaître précisément le délai d'obtention prévisionnel, vous pouvez consulter l'ambassade ou le consulat du pays de destination, d'une part, ainsi que le site Internet www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/.

• Formalités administratives spécifiques aux mineurs (de nationalité française)
Si le mineur voyage avec un seul de ses parents, seul avec un adulte non titulaire de l'autorité parentale ou avec un parent ne portant pas le même nom, une autorisation de sortie du territoire est obligatoire. Des formalités spécifiques peuvent être demandées pour la sortie de territoire d'un mineur (ou l'entrée sur un territoire étranger). Selon la destination, nous vous conseillons de consulter le site Internet www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/.
Pour les pays de l'Union européenne : L'enfant français mineur, quel que soit son âge (même nouveau-né), doit être obligatoirement muni de sa carte nationale d'identité valide après la date de retour ou de son passeport individuel valide après la date de retour.
Pour les pays hors Union européenne : Le passeport individuel valide (souvent 6 mois après la date de retour) est obligatoire et éventuellement un visa.

• Formalités sanitaires
Pour toute information concernant les risques sanitaires présents éventuellement dans le (les) pays de destination, et les pays d'escales et de transits, ainsi que les recommandations émises par les autorités en la matière et de se conformer à ses dernières, nous vous conseillons de consulter le site Internet www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-auxvoyageurs/.
Pour les pays de l'Union européenne, il est conseillé de vous munir de la carte européenne d'assurance maladie (gratuite), et de votre carnet de vaccination dans les autres pays.

• Formalités supplémentaires en raison de la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19
Les conditions d'entrée dans les pays évoluent régulièrement. Dans la mesure du possible, VB informera les Vacanciers de tout changement dans les conditions d'entrée sur le territoire du pays de destination. Il est cependant vivement recommandé aux Voyageurs de consulter jusqu'à la date de départ le site https://www.diplomatie.gouv.fr–rubriqueConseils-aux-voyageurs.
Il est de la responsabilité du Voyageur d'accomplir les formalités imposées en raison de la pandémie de Covid-19, ou toute épidémie/pandémie comparable, par les autorités françaises mais aussi par le pays de destination. Les Vacanciers acceptent de se soumettre à des contrôles de température, à des examens de dépistage, à des contrôles médicaux ou à toute autre mesure décidée par le pays de destination, avant le départ ou à l'arrivée dans le pays. Si un Voyageur refuse de fournir les informations et/ou les documents requis, ou de se soumettre à tout examen de santé exigé par les autorités, cela constitue un motif de résiliation du présent contrat aux torts du Voyageur, sans aucun droit d'obtenir le remboursement des sommes versées.
En outre, les Vacanciers s'engagent à respecter les procédures mises en place par les autorités gouvernementales et locales dans le but de contenir la pandémie de Covid-19, ou toute épidémie pandémie comparable, et relatives notamment à la distanciation sociale, à l'utilisation de masques faciaux et aux protocoles d'hygiène ou toute autre mesure. (Énumération non exhaustive).

Art. 11 • PRÉ- ET POST ACHEMINEMENTS

• Organisé par le Client
Aucun retard ou annulation empêchant un Client de prendre un vol principal, un pré/post-acheminement ou de se rendre dans l'un de nos établissements ou sur le lieu de départ de nos Voyages, à l'aller comme au retour, ne pourra être imputé à VB et aucun remboursement ne pourra avoir lieu. Il est recommandé au Client :
- de prévoir des temps de correspondance suffisants entre l'heure d'arrivée de son préacheminement et l'heure de convocation de son vol principal, à l'aller comme au retour ;

Formulaire d'information et conditions générales de vente des séjours individuels 2024

- de ne pas prévoir d'obligations professionnelles la veille du départ ou le lendemain de l'arrivée ;
- de réserver des titres de transport ou des nuits d'hôtel, avant ou après le séjour, modifiables, voire remboursables.

• Organisé par VB
VB peut organiser des pré/post acheminements depuis certaines villes de France. Le Client est invité à contacter un conseiller vacances pour savoir si un pré/post-acheminement peut lui être proposé.
Les tarifs aériens pour les pré-post acheminement de province, s'entendent sous réserve de disponibilités et à condition que la compagnie aérienne désignée pour le vol principal opère également au départ de la ville de départ du client. Nous nous efforçons de confirmer la meilleure connexion possible pour le client, cependant selon la date d'inscription ou de départ et le remplissage des avions nous pouvons être amenés à confirmer un vol la veille ou le lendemain du vol international. Les frais d'hébergement et/ou les repas supplémentaires engendrés demeurent dans ce cas précis à la charge du client. Les horaires des pré-post acheminements sont généralement communiqués 45 jours avant le départ. Les billets pré-post acheminements après émission ne sont ni modifiables ni remboursables.

Art. 12 • TRANSPORT AÉRIEN

• Identité du transporteur aérien
Conformément aux articles R. 211–15 à R. 211–19 du Code du tourisme, VB communiquera lors de la réservation, l'identité du (ou des) transporteur(s) aérien(s), connus à cette date, susceptibles d'assurer le(s) vol(s). En cas de changement de transporteur, le Vacancier en sera informé par VB, par tout moyen, dès lors qu'elle en aura connaissance et ce jusqu'à l'embarquement.

• Horaires / Lieu des escales et correspondances
Lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, les horaires prévisionnels de départ et de retour sont communiqués au client, étant précisé qu'ils sont susceptibles de modification. En effet, étant donné le nombre important d'aéroports de départ et les contraintes liées à chaque aéroport, ces horaires peuvent varier et sont souvent confirmés définitivement en temps utiles avant le départ. De plus, un incident technique, de mauvaises conditions climatiques ou d'autres éléments peuvent entraîner des retards importants ou même un changement d'aéroport.
De même, lorsqu'ils sont connus avant la réservation ou au moment de la réservation, la durée et le lieu des escales et correspondances sont communiqués au client ; ils sont également susceptibles de modification. En tout état de cause et conformément à l'article L. 211-10 du Code du tourisme, il sera remis au client en temps utiles avant le début du voyage, les documents nécessaires et les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement.

• Vols spéciaux / Charters
Il est rappelé que les horaires de départ et de retour des vols spéciaux/ charters ne sont pas connus au moment de l'élaboration du voyage, et peuvent ne l'être qu'entre 8 jours et 24h avant le départ.

• Remboursement des taxes aériennes
À défaut d'embarquement, pour quelque raison que ce soit, le Vacancier pourra demander, au plus tard dans les quinze jours suivant la date prévue de son voyage, et par écrit, le remboursement des taxes aériennes et autres frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager conformément à la réglementation applicable, pour le montant qui lui aura été facturé, déduction faite des frais de gestion de 20% retenus par VB. La surcharge carburant n'est pas remboursable.

• Émission de CO2
Afin de connaître le volume de dioxyde de carbone émis au cours de son trajet, le Client est invité à se connecter sur le lien mis à disposition par la Direction générale de l'Aviation civile, accessible à l'adresse suivante : https://eco-calculateur.dta.aviation-civile.gouv.fr/.

Art. 13 • INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES SÉJOURS ET VOYAGES

• Classification hôtelière
Pour les établissements situés en France, la classification par étoiles présentée sur le site Internet et, dans le catalogue, est conforme à celle attribuée par Atout France. La classification par étoiles des hôtels situés à l'étranger est faite selon les normes locales, différentes des normes françaises.

• Chambre et cabine individuelle
Les chambres d'une même catégorie sont susceptibles d'avoir des surfaces différentes, en particulier dans les bâtiments anciens ou classés monuments historiques sans que cela n'emporte une variation tarifaires à la hausse ou à la baisse). Bien que parfois moins bien situées et de taille réduite, des chambres et cabines individuelles sont proposées à la réservation avec supplément. Le Vacancier s'étant inscrit seul et n'ayant pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription.
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.

• 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.

• Séjour en formule hôtelière
Les formules demi-pension, pension complète et "All inclusive" (tout compris) débutent au dîner du premier jour et se terminent au petit déjeuner du dernier jour. Le séjour en demi-pension comprend : un dîner, une nuitée et un petit déjeuner. Les formules pension complète et demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement. Les boissons, y compris l'eau minérale, sont payantes sauf disposition contraire dans le descriptif. Cette option est vendue obligatoirement pour toutes les personnes (adulte et enfant) d'un même dossier ayant choisi la formule demi-pension ou pension complète. Les formules "Forfait boissons" ou "All Inclusive" permettent la consommation sans limite de certaines boissons, sur certains créneaux horaires, pour les personnes majeures. Le port du bracelet correspondant est obligatoire. Les boissons sont servies aux heures d'ouverture du bar. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération. Vacances Bleues ne peut garantir que les repas - prévus ou de substitution – proposés dans ses restaurants répondront aux contraintes des personnes soumises à un régime alimentaire, y compris pour raison médicale ou religieuse.

• Vol
VB conseille vivement à ses Vacanciers 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.

ART. 14 • CONDITIONS D'HÉBERGEMENT (SÉJOURS EN FRANCE)

• Occupation des espaces d'hébergement
La prise de possession et la restitution de la chambre par le Client se feront selon les horaires mentionnés au Contrat. Tout dépassement du fait du Client pourra entraîner la facturation d'une nuitée supplémentaire au tarif public affiché. Pour toute modification de ces horaires, VB fournit au Client, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée. Si le lieu d'hébergement concerné par la réservation ne dispose pas d'accueil de nuit, il est conseillé au Client de prendre ses précautions et de prévenir le personnel d'accueil en cas d'arrivée tardive.

• Séjour en formule location
Linge / Ménage :
La fourniture du linge de toilette et de lit est incluse dans le prix de la location.
Le ménage pendant la durée du séjour et de fin de séjour est à la charge des vacanciers. Un forfait ménage de fin de séjour (sauf vaisselle et espace cuisine) est proposé avec supplément (pour connaître le tarif applicable sur chaque établissement, merci de vous reporter sur le site www.vacancesbleues.fr). Il peut être réservé au moment de votre réservation ou sur place.

Formule confort :
Une formule Confort comprenant la fourniture de linge de toilette et de lit, les lits faits à l'arrivée, le changement du linge de toilette a la demande et le forfait ménage fin de séjour (sauf vaisselle et espace cuisine) est proposée avec supplément, à réserver au moment de l'inscription ou sur place (pour connaître le tarif applicable sur chaque établissement, merci de vous reporter sur le site www.vacancesbleues.fr). Ce forfait est inclus pour les séjours inférieurs à trois nuits.

• Enfants
Les mineurs doivent être accompagnés, pendant toute la durée du séjour, par au moins un adulte détenteur de l'autorité parentale ou d'une autorisation parentale.

Réduction Enfants :
Pour les destinations avec une tarification à la personne, des réductions peuvent être accordées aux enfants, en fonction de leur âge (les limites d'âge s'entendent à la date de début du séjour et non à celle de la réservation), à hauteur de :
- 100% du tarif adulte TTC pour les enfants de moins de 2 ans ;
- 50% du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 2 ans à 5 ans inclus
- 25% du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 6 ans à 11 ans inclus
- 10% du tarif adulte TTC pour les enfants âgés de 12 ans à moins de 15 ans.

Ces réductions sont applicables aux enfants sous réserve que ces derniers partagent la même chambre que deux adultes payants. Les réductions ci-dessus ne s'appliquent pas en cas de réservation d'un hébergement en location, de type appartement.

• Animaux
Les animaux domestiques de petite taille (moins de 8 kg), hormis les chiens de catégorie 1 et 2 définis comme dangereux, sont acceptés sur l'ensemble de nos établissements VB. L'accueil est limité à un seul animal par unité d'hébergement et uniquement sur certaines typologies de chambres/logement par établissement. 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 restaurant ou de petit déjeuner pendant les heures de service et aux abords des piscines. Un supplément sera facturé par nuitée selon les conditions tarifaires de l'établissement (pour connaître le tarif applicable sur chaque établissement, merci de vous reporter sur le site www.vacancesbleues.fr).

• Dépôt de garantie
Un dépôt de garantie pouvant aller jusqu'à 250€ pourra être demandé au Vacancier à son arrivée. Il lui sera restitué en fin de séjour, sous réserve d'un état des lieux satisfaisant de l'hébergement, déduction faite d'éventuels frais supplémentaires (extras impayés, dégradations, frais de ménage…).

• Règlement intérieur
Un règlement intérieur est affiché dans chaque établissement. En cas de non-respect des dispositions du règlement intérieur ou de dégradations, violences, non-respect d'autrui, non-paiement du séjour, non-respect des capacités d'hébergement du logement, VB se réserve le droit de mettre fin au séjour par anticipation, sans remboursement, ni compensation.
Il est strictement interdit de fumer dans l'ensemble des logements qui sont tous non-fumeurs.

• Dégradations
Le Vacancier devra informer l'établissement de toute dégradation dont il serait à l'origine. Il est responsable de l'ensemble des dommages causés par son intermédiaire et s'engage, en cas de dégradation des lieux mis à disposition, (chambre, espaces communs tels que piscine, bain à remous, jardin, salon, sanitaires) à supporter les coûts de remise en état.

• Installations sportives et autres
L'accès aux installations telles que hammam, salle de fitness etc. est soumis aux conditions d'utilisation de ces équipements. Pour les mineurs, l'accès piscine se fait obligatoirement accompagné d'un adulte, suivant les conditions et horaires spécifiques de chaque établissement. Les horaires des restaurants, spa et autres installations sont sujets à modifications sans avis préalable.

Art. 15 • ÉMISSION DE CHÈQUE CADEAU - LISTE DE VOYAGE

VB propose la vente de chèque cadeau ou l'ouverture d'une liste de voyage donnant lieu à l'émission d'un chèque cadeau pour permettre à la personne de votre choix de choisir son séjour parmi les offres Vacances Bleues.
Le chèque cadeau est un bon d'achat valable 18 mois à compter de sa date d'émission, pour l'achat d'un Voyage effectué auprès de la centrale de réservation de Vacances Bleues. La date de validité du chèque cadeau correspond à la date butoir du Voyage. Le paiement d'un chèque cadeau ne peut pas se faire au moyen d'un autre chèque cadeau.
Le chèque cadeau est nominatif et ne peut être transmis à des tiers. Le chèque doit être retourné lors de la réservation. Tout chèque endommagé pourra être refusé. En cas de règlement de tout ou partie du voyage par chèque cadeau, le remboursement lié à une éventuelle annulation (sous réserve de l'application du barème des pénalités d'annulation détaillée à l'article 7) se fera sous la même forme à concurrence du montant initialement réglé en chèque cadeau.

Art. 16 • PROGRAMME FIDÉLITÉ

Le programme de fidélité permet aux clients de nos Clubs de bénéficier des réductions et de services supplémentaires. Deux types de Clubs sont proposés :

• Le Club Privilège
Est considéré comme client Privilège, toute personne ayant effectué au moins 4 séjours chez Vacances Bleues (quelle que soit la durée) sur les 4 dernières années.
Les Clients du Club Privilège bénéficient de :
-15% de réduction pour tout séjour de 7 jours/7 nuits consécutives dans les établissements VB (hors partenaires en France, croisières et voyages à l'étranger). Cette réduction n'est pas cumulable avec tout autre avantage tarifaire ou promotions en cours.
- une ligne téléphonique dédiée
- un accueil personnalisé et des attentions lors de votre séjour.

• Le Club Gold
Est considéré comme client Gold, toute personne ayant effectué un ou plusieurs séjours chez VB pour un montant de 4 000€ minimum par an sur les 3 dernières années.
Les Clients du Club Gold bénéficient, en plus des avantages du Club Privilège :
- une surprise livrée à votre domicile
- un chèque cadeau valable pour un séjour d'un weekend (2 jours/1 nuit du samedi au dimanche) en demi-pension dans l'hôtel Vacances Bleues de votre choix (hors partenaires en France, croisières et voyages à l'étranger). Ce week-end est à consommer dans les six mois à compter de la réception du bon, sous réserve de disponibilités, et est non cumulable avec un séjour démarrant avant ou après.

Art. 17 • PROGRAMME DE PARRAINAGE

Le programme de parrainage consiste pour un client (ci-après le "Parrain") à recommander VB à une personne physique majeure non cliente de VB (ci-après le "Filleul") qui à son tour réserve un séjour d'au moins 3 nuits auprès de VB (hors partenaires, voyages à l'étranger et croisières) entre le 1er décembre 2023 et le 30 novembre 2024. Sous réserve du respect des présentes conditions, un parrainage abouti donne lieu à l'attribution au Parrain d'un chèque de réduction de 120 euros et au Filleul, à l'application d'une réduction de 80 euros sur sa première réservation de séjour. Le Parrain et le Filleul ne devront pas être inscrits sur le même séjour. Le Parrain doit compléter le formulaire de parrainage disponible en ligne à l'adresse suivante : www.vacancesbleues.fr/frparrainage et le remettre à son Filleul qui devra le renvoyer à VB accompagné du numéro de sa réservation de séjour. Seuls les formulaires conformes et intégralement complétés seront retenus. Tout bon de parrainage envoyé sans N° de réservation du Filleul sera considéré comme nul et ne donnera pas lieu à une réduction. En cas d'annulation de la réservation du Filleul, la réduction du Filleul ne pourra être ni reprise, ni échangée, ni reportée sur un séjour ultérieur. Le bon de réduction du Parrain sera également invalidé.
Un Filleul ne peut être parrainé que par un seul "Parrain". En cas de parrainages multiples, le premier enregistrement auprès de VB sera retenu.
En revanche, un Parrain peut parrainer plusieurs Filleuls. En parrainant trois Filleuls dans l'année (entre le 1er décembre 2023 et le 30 novembre 2024), le Parrain recevra, en plus des trois bons de réduction de 120 euros, un weekend de deux jours/ une nuit en demi-pension dans l'hôtel Vacances Bleues de son choix.

Le chèque de réduction de 120 euros du Parrain est valable seulement pour l'achat d'un séjour d'une semaine minimum à effectuer dans les 18 mois suivant la date de réservation du Filleul, auprès de la centrale du service Réservations, dans la limite des places disponibles et aux conditions de vente et tarifs en vigueur au jour de la réservation (hors partenaires, voyages à l'étranger et croisières). Il est nominatif. Il ne peut pas être transmis à des proches. Il ne sera ni repris, ni échangé, ni remboursé. Il ne sera accepté qu'un seul chèque de réduction par dossier. Ainsi, pour le Parrain ayant trois Filleuls la même année, les trois chèques de 120 euros de réduction sont à utiliser sur trois séjours différents. Les avantages liés au parrainage sont cumulables avec les réductions enfants, les gratuités enfants ou bien l'offre Long Séjour. Ces avantages ne sont pas cumulables avec toute autre promotion ou avantage, dont les suivants : réductions partenaires, promotions Early-Booking (= Réservez-tôt), promotions Bonnes affaires ou Dernières Minutes, avantages Fidélité.
Le week-end offert de 2 jours / 1 nuit, (selon formule de restauration à disposition dans les lieux Vacances Bleues : avec petit déjeuner ou demi-pension en hôtel ou en club, sans formule restauration dans les résidences) doit être réservé auprès de notre centrale de réservation. Ce week-end est valable du lundi au dimanche dans les hôtels, clubs et résidences VB (hors partenaires en France, croisières et voyages à l'étranger). Le week-end est à consommer dans les six mois à compter de la réception du bon, sous réserve de disponibilités, et est non cumulable avec un séjour démarrant avant ou après.

Art. 18 • OBLIGATION D'INFORMATION À LA CHARGE DU VACANCIER

Le Vacancier doit informer VB, par écrit et préalablement à la réservation du Voyage, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personne à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instrument de musique, matériel de golf, équipement de plongée, etc.) et de toute demande spéciale-vacancier.

Art. 19 • ACCESSIBILITÉ

Le Site Internet signale les destinations adaptées aux personnes à mobilité réduite par un pictogramme. Les établissements indiqués comme étant adaptés, d'une manière générale, aux personnes à mobilité réduite sont ceux disposant de chambres équipées avec facilités d'accès, selon les normes en vigueur. Néanmoins, aucun service supplémentaire, et notamment aucune assistance ou matériel médical spécifique ne peut être mis en place et/ou à la charge de VB ou de tout autre prestataire. Les établissements ne peuvent pas garantir l'accès, par les propres moyens de la personne à mobilité réduite, à la totalité des activités et des infrastructures des destinations proposées.
Afin de pouvoir assurer le confort et la sécurité, les personnes handicapées et à mobilité réduite doivent obligatoirement, avant toute inscription, fournir à VB les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre d'apprécier la compatibilité du voyage. Pour des raisons de sécurité, VB se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination qu'elle jugerait non accessible, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

Art. 20 • RESPONSABILITÉ DE VB

VB est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat conformément à l'article L. 211-6 du Code du tourisme et est tenu d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 du Code du tourisme.
En aucun cas, VB ne pourra être tenu responsable :
- De la perte ou vol des billets d'avion par le(s) voyageur(s)
- D'un défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations transmises par VB.
- Des dommages imputables soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à un événement qui revêt un caractère imprévisible et inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La responsabilité de VB ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.
- D'une arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport, notamment aérien. Aucun remboursement de billets de transports ne sera dû par VB dans cette hypothèse.
- De l'exécution de prestations achetées sur place par le voyageur et non-prévues dans le programme de voyage, ni des pré- et post-acheminements pris à l'initiative du voyageur.
- De l'annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, VB se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité des voyageurs, sans recours de ces derniers.

Art. 21 • CESSION DU VOYAGE OU DU SÉJOUR

Le Vacancier 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, lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à 15 (quinze) jours 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, sous réserve éventuellement du délai d'obtention du visa et de l'accord de la compagnie aérienne pour votre remplacement par ce nouveau voyageur. Des frais de dossier d'un montant minimum de 50€ par personne, ainsi que les éventuels frais seront répercutés au Vacancier (cédant et/ou cessionnaire).

Art. 22 • ASSURANCE MULTIRISQUE

La souscription d'une assurance Multirisque (d'un montant égal à 5% du prix du séjour) sera proposée au Vacancier avant sa réservation. L'assurance Multirisque comprend notamment les garanties Annulation, Dommages aux bagages, Arrivée tardive, Assistance aux voyageurs, Assistance aux véhicules, Interruption de séjour et Responsabilité civile villégiature ainsi qu'une garantie liée aux épidémies et pandémies. Conformément à l'article 7 précédent, la garantie Annulation permet, dans les limites et selon les conditions prévues par l'assurance Multirisque, le remboursement des sommes retenues par VB, à l'exception du montant des frais de dossier et du montant de la souscription aux garanties assurance Multirisque. Le Vacancier bénéficie d'un délai de rétractation de 30 jours à compter de sa souscription, en cas de multi-assurances et à condition de n'avoir déclaré aucun sinistre. Passé ce délai, la souscription est définitive et ne peut être remboursée. Si le Vacancier n'est pas déjà couvert par une assurance personnelle, la souscription à ces assurances est vivement conseillée. La souscription tardive est uniquement possible si les deux conditions cumulatives suivantes sont réunies : 1/ le délai entre l'inscription au voyage et la souscription d'assurance est inférieur ou égal à 14 jours 2/ le départ du voyage est prévu dans plus de 30 jours. Les conditions et garanties sont consultables sur le site Internet www.vacancesbleues.fr.

Art. 23 • RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

VB est assuré auprès de la compagnie MMA, par une police d'assurance Responsabilité civile professionnelle conformément aux dispositions des articles 20 et suivants du décret n° 94-490 du 15 juin 1994 pris en application de l'Article 31 de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992. Les garanties sont acquises à concurrence de 5 000 000€ par année d'assurance.

Art. 24 • 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 Vacancier 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 récoltées 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. 25 • PREUVE

En application des dispositions de l'article 1316-2 du Code civil, il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de VB, les données conservées dans le système d'information de VB et/ou de leurs partenaires et/ou prestataires, notamment dans les outils de messagerie électroniques 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. 26 • FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible, insurmontable et extérieur aux parties qui empêche soit le client, soit l'hôtelier d'assurer tout ou partie des obligations prévues au contrat. Sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit ceux habituellement reconnus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux français.
Chaque partie ne pourra être tenue responsable à l'égard de l'autre partie en cas d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement de force majeure. Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

Art. 27 • RÉCLAMATIONS

• En cours de voyage
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 voyage
Le Vacancier peut saisir VB d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat. Cette réclamation doit être adressée dans les 15 jours suivants 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.mtv.Travel 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. 28 • DONNÉES PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par VB. Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à VB, lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage ; elles sont signalées de manière visible par un astérisque. À défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter. Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à VB et ses partenaires (nouveautés, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées). Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de VB, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs…) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos filiales et/ ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière 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 vous concernant à des tiers non partenaires. Vos données sont conservées le temps de notre 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 votre part pendant une durée de trois ans, vos données personnelles sont définitivement supprimées ou anonymisées. Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous 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. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles. Pour plus d'informations sur notre manière de collecter et traiter vos données personnelles, veuillez consulter notre politique en matière de confidentialité et de cookies sur le site www.vacancesbleues.fr. Conformément à l'article L. 223-2 du Code de la consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Art. 29 • 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, Fotolia, Adobe Stock, Shutterstock, iStock, Thinkstock, Getty Image, Masterfile, Vacances Bleues.

Détaillant
VACANCES BLEUES (NOM COMMERCIAL)
DIFFUSION TOURISME
SAS au capital de 914 694 €
Siège social : 32, rue Edmond Rostand - 13006 Marseille
RCS Marseille 421 866 344
Immatriculation Atout France IM 013100138
N° TVA Intracommunautaire : FR 80 421 866 344

Organisateurs
VACANCES BLEUES ÉVASION
SAS au capital de 1 219 592 €
Siège social : 32, rue Edmond Rostand - 13006 Marseille
RCS Marseille 378 713 309
Immatriculation Atout France IM 013100145
N° TVA Intracommunautaire : FR 85 378 713 309
VACANCES BLEUES HÔTELS
SAS au capital de 677 416,24 €
Siège social : 32, rue Edmond Rostand - 13006 Marseille
RCS Marseille 391 127 875
Immatriculation Atout France IM 013100144
N° TVA Intracommunautaire : FR 51 391 127 875
VACANCES BLEUES RÉSIDENCES
SAS au capital de 1 913 3971 €
Siège social : 32, rue Edmond Rostand - 13006 Marseille
RCS Marseille 424 860 435
Immatriculation Atout France IM 013100146
N° TVA Intracommunautaire : FR 56 424 860 435
ORGANISME DE GARANTIE FINANCIÈRE
UNAT - 8 Rue César Franck - 75015 Paris
ASSURANCES
Hiscox - 12 quai des Queyries - CS 41177
33072 Bordeaux

LE TRI + FACILE
BAC DE TRI
PEFC 10-31-1141