

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

🚩 Conditions particulières de vente - Version n°1 - applicables aux réservations effectuées à partir du 01/01/2020

Les présentes conditions de vente régissent la vente de forfaits touristiques et de services de voyage sur www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo (immatriculation Atout France IM004170005), à l'exclusion du transport sec, et font partie intégrante du Contrat de vente conclu avec le Client.

Le Client reconnaît en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve. Il doit conserver les présentes.

🎯 Définitions :

- Le Client : toute personne (physique et morale) qui réserve/achète un séjour ou tout bénéficiaire d'une prestation réservée au Professionnel, exclusion faite des associations d'étudiants et des enterrements de vie de garçons, de filles.
- Professionnel : l'agence de voyages Montaneo (immatriculation Atout France n° IM004170005), conceptrice de séjours pour les groupes, présentant ses séjours sur le site Internet www.sejourgroupe.com.
- Circonstances exceptionnelles et inévitables : situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.
- Contrat : est désigné par Contrat le devis envoyé au Client par le Professionnel accepté par le Client et renvoyé au Professionnel. Seuls les tarifs mentionnés au devis accepté par le Client ont valeur contractuelle, étant entendu que les prix mentionnés sur les fiches séjours descriptives du site Internet www.sejourgroupe.com sont sujets à modification entre la date de consultation par le Client et l'établissement du devis par le Professionnel et accepté par le Client).

🎯 Capacité :

- Le Client effectuant la réservation reconnaît avoir la capacité de contracter, et notamment être âgé de plus de 18 ans et ne pas faire l'objet d'une mesure de tutelle ou de curatelle.

🎯 Prix :

Tous les prix sont affichés en Euros (€) TTC.

Sauf mention contraire au sein du descriptif du séjour, ces prix n'incluent pas :

- Les dépenses personnelles faites à destination.
- L'assurance, à moins que le Client l'ait contractée auprès du Professionnel qui propose des formules d'assurances de la société Assurever (voir le détail des formules [ici](#)).
- Le transport aller-retour jusqu'au lieu du rendez-vous.
- Et d'une manière générale ce qui n'est pas noté dans « Les prix comprennent ».

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► **Commande et paiement :**

Une commande est ferme et définitive après encaissement de l'acompte et du solde par le Professionnel. L'acompte est payé par le Client lors de l'acceptation du devis émis par le Professionnel (seuls les tarifs mentionnés au devis accepté par le Client ont valeur contractuelle, étant entendu que les prix mentionnés sur les fiches séjours descriptives du site Internet www.sejourgroupe.com sont sujets à modification entre la date de consultation par le Client et l'établissement du devis par le Professionnel et accepté par le Client).

Le Client peut régler via les moyens de paiement suivants :

- Chèque bancaire à l'ordre de « Montaneo Sas » et envoyé par courrier suivi à l'adresse de l'agence de voyages :
Montaneo
90 chemin du réservoir
04260 Allos
- Carte bancaire : paiement en ligne sur la page sécurisée du compte Paypal de l'agence de voyages Montaneo (le lien sera envoyé au Client par mail). Le Client n'est pas tenu d'ouvrir de compte Paypal pour régler (aucun frais à la charge du Client).
- Chèques vacances : à envoyer par courrier suivi à l'adresse de l'agence de voyages :
Montaneo
90 chemin du réservoir
04260 Allos

- » Le Client verse au moment de l'inscription un acompte égal à 30% du prix du séjour.
- » Le Client doit impérativement régler le solde du voyage à 30 jours du départ.
- » Pour toute commande à moins de 30 jours du départ, le paiement du prix total du séjour sera exigé au moment de la réservation.
- » Le non-respect de l'échéancier de paiement sera considéré comme une annulation du séjour, entraînant la perception des frais prévus à l'article « Annulation par le Client ».

► **Révision des prix :**

Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au Contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes. Le Client sera informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Cette hausse s'appliquera intégralement sur la part du prix concernée.

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 forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

► **Absence de droit de rétractation :**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► **Annulation/Modification* par le Client :**

1. **Avant départ :**

Le Client a la possibilité d'annuler/résoudre le présent Contrat en adressant sa demande à contact@sejourgroupe.com moyennant le paiement des frais suivants (sur le prix total du voyage):

| Date d'annulation | Frais d'annulation |
|----------------------------------|-------------------------|
| Plus de 60 jours avant le départ | 20 % du prix du séjour |
| De 60 à 31 jours du départ | 30 % du prix du séjour |
| De 30 à 21 jours du départ | 70 % du prix du séjour |
| De 20 à 14 jours du départ | 90 % du prix du séjour |
| Moins de 14 jours du départ | 100 % du prix du séjour |

Le barème ci-dessus s'applique sauf conditions d'annulation particulières stipulées sur le devis envoyé par le Professionnel au Client et accepté par le Client. La date de réception du courrier, email est retenue pour l'application du barème d'annulation.

**Sont notamment considérées comme des annulations entraînant l'application du barème ci-dessus les demandes de : modification des dates de départ et de retour, modification des lieux de départ dans le cadre d'un séjour incluant le transport, changement d'hébergement, changement du nombre de participants ou de la composition des catégories de personnes du groupe (adultes, seniors, enfants par tranches d'âge se répercutant sur les catégories de chambres réservées à l'hébergement ainsi que sur les prestations touristiques associées tels que forfaits de ski, activités, sorties organisées...)*

2. **Après départ :**

Toute prestation non consommée ou modifiée à l'initiative du Client à destination du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement.

► **Annulation/Modification à l'initiative du Professionnel :**

1. **Annulation faute de participants :**

Le voyage peut être annulé par le Professionnel si le nombre minimum de participants indiqué sur le descriptif en ligne du séjour (www.sejourgroupe.com) n'est pas inscrit :

- 20 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 2 jours.

Le Client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation.

2. **Autres cas d'annulation :**

En cas d'indisponibilité d'un voyage confirmé, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer au Client un séjour de substitution.

En cas de résiliation du Contrat du fait du professionnel, et sauf si l'annulation du séjour est causée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, le Client pourra prétendre à l'indemnité prévue à l'article R211-10 du code du tourisme.

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► **Modification du séjour :**

1. **Avant départ :**

En cas de modification d'un élément essentiel du Contrat, le Client se voit offrir le choix entre l'acceptation d'un séjour de substitution ou l'annulation sans frais du voyage.

Le Client devra faire connaître son choix au professionnel dans un délai de 3 jours. En l'absence de réponse dans ce délai, le Client sera réputé accepter la proposition de modification.

En cas d'annulation, le remboursement interviendra sous 14 jours après la réception de la demande d'annulation.

2. **Après départ :**

Si une part importante des services proposés s'avère indisponible à destination, le professionnel fera ses meilleurs efforts pour proposer des prestations de substitution sans surcoût pour le Client.

Si cela s'avère impossible ou si cela entraîne des coûts disproportionnés, le Client pourra prétendre à une réduction de prix appropriée.

Le Client ne peut refuser les prestations de substitution que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le Contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

► **Cession du Contrat :**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le Client a 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 le Professionnel dans un délai raisonnable, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui. Le Client et le bénéficiaire de la cession demeurent solidairement tenus du paiement du solde du Contrat et des frais de cession qui lui sont communiqués par le Professionnel.

► **Formalités :**

Les informations mentionnées sur le site internet www.sejourgroupe.com concernent les ressortissants français. Il incombe aux ressortissants étrangers de se renseigner sur les formalités à accomplir avant leur voyage.

Mineurs :

Nous recommandons vivement de munir le mineur non-accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille.

La vérification et l'obtention de toutes les formalités avant le départ est à la charge du Client.

► **Hébergement :**

Le classement des hébergements tel que mentionné sur le descriptif des séjours en ligne (www.sejourgroupe.com) relève de la responsabilité de l'établissement d'accueil. L'agence de voyages Montaneo se saurait en aucun cas être tenu pour responsable de la non-conformité de l'établissement au regard de son classement. Conformément aux normes de l'hôtellerie internationale, les chambres sont généralement disponibles à 14 heures le jour de l'arrivée et doivent être rendues avant 12 heures le jour du départ, et ce, quels que soient l'horaire d'arrivée du Client.

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours nature et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► **Circuits :**

En raison d'aléas indépendants de la volonté du professionnel, l'ordre des visites mentionné pourra être modifié sans que cette modification puisse ouvrir droit au Client à un quelconque dédommagement, dans la mesure où la totalité des services de voyage ont bien été délivrés.

► **Besoins particuliers :**

Il est de la responsabilité du Client de faire part au Professionnel de tous ses besoins particuliers avant l'établissement du Contrat.

La fiche descriptive du séjour telle que présentée sur le site Internet www.sejourgroupe.com indique si le séjour est de manière générale adapté aux personnes à mobilité réduite. Cette information ne dispense pas le Client d'informer le professionnel de sa situation particulière avant de réserver afin que puisse être vérifié l'adéquation du séjour à ses besoins.

Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité pour non-conformité des prestations liées à ses besoins particuliers s'il n'en a informé le Professionnel préalablement à la réservation.

► **Responsabilité :**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au présent Contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au Client 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.

En aucun cas le Professionnel ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de dommages imputables soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

► **Responsabilité civile/garantie financière :**

- » Conformément à la réglementation en vigueur, le Professionnel a souscrit une garantie financière auprès de : Groupama Assurance-Crédit & Caution (8-10 rue d'Astorg - 75008 Paris Cedex - France) à hauteur de 100 000€ (police d'assurance n°4000715706/0).
- » Et une assurance responsabilité civile auprès de : Hiscox Europe Underwriting Limited (19 rue Louis Le Grand - 75002 Paris Cedex - France) à hauteur de 1 500 000 € (police d'assurance HA RCP0284635).

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► **Assurances voyage :**

Aucune assurance voyages n'est comprise dans les séjours proposés sur le site Internet www.sejourgroupe.com. Le Professionnel a négocié les formules d'assurance suivantes auprès d'Assurever, société de courtage et de gestion d'assurances immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567. Le Client a la possibilité d'y souscrire via l'intermédiaire du Professionnel. Les formules d'assurances proposées sont précisées sur la page dédiée accessible [ici](#).

Si le Client souscrit à l'une de ces assurances voyage par l'intermédiaire du Professionnel, il lui appartient avant ou au cours de son séjour de contacter directement Assurever afin de déclencher l'assurance si nécessaire (le Professionnel remettra à cet effet une fiche client mentionnant le numéro de contrat d'assurance et les contacts Assurever). La prime d'assurance et les frais d'inscription ne sont remboursables ni par le Professionnel ni par Assurever. Le contrat d'assurance doit être souscrit le jour de la réservation du séjour OU au plus tard la veille d'application du barème des frais d'annulation (soit à moins de 60 jours du début du séjour).

En tout état de cause, il appartient au Client de bien lire le contrat d'assurance avant d'y souscrire (notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance : document téléchargeable sur la page dédiée [ici](#) et transmis systématiquement par le Professionnel au Client).

Attention ! Ces contrats d'assurance sont exclusivement proposés au Client établi en Europe occidentale ou dans les COM, DROM, POM. Un Client légalement et/ou fiscalement domicilié en-dehors de cette zone géographique peut demander au Professionnel de lui adresser une proposition de contrat d'assurance adaptée.

Enfin, si le Client justifie d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, il a la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre.

► **Assistance rapatriement :**

Le Professionnel conseille au Client de veiller à bien être couvert par un contrat d'Assistance Rapatriement, Responsabilité Civile et Frais de Recherche et Secours durant toute la durée du séjour. Si le Client ne contracte pas une assurance voyages auprès d'Assurever par l'intermédiaire du Professionnel, il s'engage à être couvert par ailleurs en Assistance Rapatriement, Responsabilité Civile et Frais de Recherche et Secours. Le Professionnel ne saurait être tenu pour responsable de ce manquement de la part du Client.

► **Assurance Responsabilité Civile Villégiature**

Le Professionnel conseille au Client d'être couvert par un contrat d'assurance en Responsabilité Civile Villégiature lors de la contractualisation d'un séjour dont l'hébergement réservé est classé "meublé de tourisme". Le Professionnel ne saurait être tenu pour responsable de ce manquement de la part du Client.

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).

► Fonds de dotation 1% For The Planet

Le Professionnel propose au Client des séjours éco-responsables. A ce titre il s'est engagé auprès du Fonds de dotation 1% For The Planet (voir site Internet : <https://www.onepercentfortheplanet.fr/>) à reverser 1% de son Chiffre d'Affaires annuel (activité d'agence de voyages de la société Montaneo). Cette cotisation n'engendre pas de hausse du prix du séjour. L'effort est supporté par le Professionnel uniquement. La participation financière de l'agence de voyages Montaneo au Fonds de dotation 1% For The Planet est ensuite utilisée pour financer des projets de protection et de sensibilisation à l'environnement et d'actions éco-citoyennes. Les associations bénéficiant de ces fonds sont affiliés à 1% For The Planet (Montaneo choisit les projets auxquels il souhaite financièrement contribuer et s'engage à sélectionner des projets des territoires sur lesquels se déroulent les séjours vendus. Le Client peut demander à Montaneo de lui fournir le descriptif des projets financés).

► Réclamations et Médiation :

Le Client est tenu de signaler au Professionnel toute non-conformité qu'il rencontre à destination (par email à : contact@sejourgroupe.com).

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 Client pourra également demander de l'aide auprès du Professionnel en cas de difficulté sur place destination (par email à : contact@sejourgroupe.com).

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.

► Nullité :

Le fait que le Professionnel ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une des dispositions des présentes conditions particulières de vente ne pourra à aucun moment être interprétée comme valant renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une des dispositions visées au Contrat ou aux conditions particulières de vente était déclarée nulle ou sans effet, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée.

► Droit applicable :

Les présentes conditions particulières de vente sont soumises au droit français et notamment aux dispositions du code du tourisme.

Tout litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du Contrat et des présentes conditions particulières de vente relève des tribunaux français.

www.sejourgroupe.com

www.sejourgroupe.com, site Internet de l'agence de voyages Montaneo, conceptrice de séjours natures et éco-responsables pour les groupes. Montaneo est une agence de voyages immatriculée tourisme IM004170005, gage de professionnalisme. Partez l'esprit serein, nous nous chargeons de tout !

RCP : Hiscox / Garantie Financière : Groupama Assurance-Crédit & Caution / Adhérent aux Entreprises du Voyage (anciennement Syndicat National des Agences de voyages).