

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## **ARTICLE 1. INFORMATIONS GENERALES SUR LA SOCIETE CAPUANA VOYAGES**

- 1.1.** La société **CAPUANA VOYAGES**, propriétaire de la marque commerciale **WELLNESS VOYAGES**, est une société de droit français (S.A.S.U.) au capital de 50 000 euros - R.C.S. LA ROCHE SUR YON 951-758-929 dont les locaux sont situés au 11 rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, LES SABLES D'OLONNE (85340), Matricule Atout France : IM085230003 - TVA : FR28 91758929 - Siret : 951 758 929 00016 - Code APE : 7911Z.
- 1.2.** CAPUANA VOYAGES est titulaire de la licence d'état IM085230003, et est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours.
- 1.3.** Conformément aux obligations légales la société CAPUANA VOYAGES dispose :
  - D'une Garantie financière souscrite auprès de GROUPAMA sis 3 Place Marcel Paul, 92000 Nanterre.
  - D'une police d'assurance de responsabilité professionnelle N°RCP0376085 souscrite auprès de la HISCOX couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle, notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 1 500 000 d'euros par année d'assurance.
- 1.4.** Les photos des hôtels, séjours etc... présentées sur le site n'ont aucune valeur contractuelle. CAPUANA VOYAGES s'efforce d'illustrer ses offres d'images représentatives des services proposés. Toutefois, les images n'engagent CAPUANA VOYAGES qu'en ce qu'elles indiquent la catégorie ou le degré de standing des services.

## **ARTICLE 2. PREAMBULE**

### **2.1. Définitions**

- **CAPUANA VOYAGES** : agence de voyages, vendeuse des prestations désignée également comme l'agence de voyages.
- **Client** : personne concluant le contrat de voyage et pouvant également être bénéficiaire des services de voyage en tant que voyageur participant
- **Voyageur** : personne concluant le contrat de voyage ou ayant le droit de voyager sur la base de ce contrat
- **Site internet** : [www.wellness-voyages.com](http://www.wellness-voyages.com)
- **Commande/réservation** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client.
- **Prestation** : service décrit sur le site et fourni au Client.
- **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par CAPUANA VOYAGES.

**2.2.** Les présentes Conditions Générales (ci-après les « CGV ») sont applicables, sous réserve des conditions particulières convenues expressément et par écrit entre les Parties, pour toute opération de vente de voyages ou de séjours conclue entre CAPUANA VOYAGES et un Client particulier ou professionnel.

**2.3.** Le fait de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une des clauses des présentes ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

**2.4.** La nullité d'une clause des présentes n'affecte pas la validité des autres.

**2.5.** CAPUANA VOYAGES se réserve le droit de modifier ses CGV sans engager sa responsabilité, les conditions applicables au Client étant celles en vigueur à la date de la conclusion du contrat.

## **ARTICLE 3. FORMATION DU CONTRAT**

### **3.1. Devis payants**

Pour chaque séjour WELLNESS SUR-MESURE, toute demande d'étude de la part du Client est sujette à l'établissement préalable d'un devis payant, compris entre 150€ et 250€, selon la complexité du projet de voyage. Le devis est à signer et à payer à CAPUANA VOYAGES avant le début de l'étude du voyage. Si le voyage est validé et réalisé par le Client, le coût du

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€  
Adresse : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE  
N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

devis payant est déduit de la facture globale du voyage. Si le voyage n'est pas validé par le Client, aucun remboursement de devis payant n'est effectué par CAPUANA VOYAGES auprès du Client.

Pour chaque séjour Animateur, toute demande d'étude de la part du Client est sujette à l'établissement préalable d'un devis payant, compris entre 200€ et 500€, selon la complexité du projet de voyage. Le devis est à signer et à payer à CAPUANA VOYAGES avant le début de l'étude du voyage. Si le voyage est validé et réalisé par le Client, l'Animateur a la liberté d'inclure le montant du devis payant dans sa facture de prestation présentée à CAPUANA VOYAGES.

## 3.2. Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales et particulières de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le Client reconnaît, de plus, avoir eu communication du formulaire pris en application de l'arrêté du 1er mars 2018 "fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours".

## 3.3. Conclusion du contrat – Frais de dossier

Le Client contacte CAPUANA VOYAGES pour l'élaboration d'une proposition de voyage sur-mesure ou pour l'inscription à un séjour groupe programmé et présenté sur le site [www.wellness-voyages.com](http://www.wellness-voyages.com) ou autre support de communication.

Le contrat n'est définitivement conclu qu'à réception du bulletin d'inscription, équivalant au contrat de vente, signé par le Client.

Un acompte dont le montant est précisé dans les conditions particulières ou dans le bulletin d'inscription (contrat de vente) doit impérativement être payé à CAPUANA VOYAGES **à la signature et envoi du bulletin d'inscription (contrat de vente)**. A défaut de réception du paiement, **le contrat sera considéré comme résilié aux torts du Client et CAPUANA VOYAGES pourra obtenir toute indemnisation du préjudice subi conformément à l'article 7. 1 des présentes.**

Pour chaque contrat, il est prévu des frais de dossiers, compris dans le prix et payables en sus de l'acompte au jour de la signature : de 35€ à 100€ par personne selon la durée du voyage et la destination. Le montant sera précisé sur chaque bulletin d'inscription (contrat de vente).

## ARTICLE 4. PRIX

Selon le type de voyage, le prix comprend uniquement les prestations terrestres, ou les prestations aériennes ou les prestations terrestres et aériennes. Les prix sont indiqués en EURO (€) TTC.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après signature du bulletin d'inscription (contrat de vente) par le Client, qui apprécie avant son achat si le prix lui convient, en acceptant notamment pour les forfaits touristiques le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par CAPUANA VOYAGES.

### 4.1. Prestations terrestres

Le prix est payable comme suit :

- Paiement d'un acompte de 35% du montant total TTC du voyage à la signature du bulletin d'inscription (contrat de vente), et paiement du solde du voyage au plus tard à 45 jours de la date de départ sans rappel de la part de CAPUANA VOYAGES.
- Paiement du voyage entier en une seule fois à moins de 45 jours de la date de départ.

Les acomptes et les soldes doivent pouvoir être encaissés dans les 24 heures ouvrées suivant leur date d'exigibilité.

Aucun escompte n'est appliqué pour les paiements anticipés.

Le défaut du règlement du solde du prix 45 jours avant le départ sera considéré par CAPUANA VOYAGES comme une annulation fautive à l'initiative du Client.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

Les factures sont payables à réception en euros, à l'attention de CAPUANA VOYAGES.

## 4.2. Prestations aériennes

Selon le cas, le Client peut demander à CAPUANA VOYAGES spécifiquement la prise en charge des réservations du transport aérien pour participer à l'un des séjours de groupe, programmé et présenté sans les transports internationaux.

Dans ce cas, le prix est payable immédiatement à la réservation pour 100% du prix. Aucune réservation ne sera effective sans le complet paiement.

Les taxes d'aéroport et éventuelles taxes gouvernementales sont celles en vigueur au jour de la commande. Le Client est avisé que certaines taxes (aéroport, douane etc) peuvent évoluer jusqu'au jour du départ.

Les frais d'émission s'élèvent à :

- Vol simple ou vols AR court-courrier : 30€
- Vol simple ou vols AR moyen-courrier : 40€
- Vol simple ou vols AR long-courrier : 70€

Le Client reste responsable des vols internationaux aller et retour en cas de non-réalisation, par le transporteur, de la prestation de transport réservée par CAPUANA VOYAGES sur la demande du Client.

Le Client devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement nécessaire à la poursuite du voyage, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport.

En cas de retard ou annulation des prestations de transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, CAPUANA VOYAGES recommande au Client, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit.

Dans le cas où le Client décide de renoncer au voyage avant la date de départ en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, CAPUANA VOYAGES lui facturera les frais d'annulation visés dans les Articles 6 et 7 visés ci-après.

## 4.3. Forfait complet dit forfait touristique

Le prix d'un forfait touristique est calculé de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées. Il comprend, selon la Prestation fournie, tout ce qui inscrit au contrat de voyage : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la commande, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.

## 4.4. Clauses communes à toutes les prestations

4.4.1. Le prix comprend déjà une éventuelle promotion.

4.4.2. Sauf stipulation contraire, ne sont pas compris dans le prix du voyage :

- (i) L'acheminement de chez soi jusqu'à l'aéroport de départ et l'acheminement de l'aéroport jusqu'à chez soi.
- (ii) Les vols et les taxes d'aéroport et éventuelles taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription,
- (iii) Par ailleurs, en plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale, en euros ou en dollars US. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans préavis par les autorités concernées,
- (iv) Les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses, etc.),
- (v) Les frais de vaccination, de visa, les assurances complémentaires,
- (vi) Les excédents de bagages
- (vii) Au cours du séjour : les boissons au cours des repas, les excursions facultatives.
- (viii) Toute activité prévue dans le programme et non consommée ne pourra faire ni l'objet d'un geste commercial spécifique, ni d'un remboursement.

## 4.4.3. Révision du prix

- a) Conformément à l'article L. 211-12 du Code de tourisme, CAPUANA VOYAGES peut être amenée à réviser le prix du contrat à la hausse ou à la baisse selon le cas.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

Le prix du contrat peut être majoré par CAPUANA VOYAGES, si cette majoration de prix est la conséquence directe d'une évolution :

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

CAPUANA VOYAGES notifiera au Client de manière claire et compréhensible, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour.

Réciproquement, le Client/voyageur a droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

- b) Lorsque la hausse du prix est supérieure à 8% du prix initialement conclu, le Client aura le choix d'accepter cette modification du prix et de maintenir le séjour ou, de renoncer au séjour.

Il devra confirmer sa position par écrit (mail...) à CAPUANA VOYAGES dans un délai de **5 jour ouvrés** à compter de l'avis de la hausse de prix. **A défaut de position de l'avis dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la hausse du prix et la prestation sera maintenue.**

- c) Le tarif d'un voyage de groupe est calculé sur une base d'un nombre minimum de participants. Si ce nombre n'est pas atteint, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix « petit groupe » qui sera proposé au Client.

Le Client devra accepter ou refuser le maintien de la prestation avec son surcoût dans les **7 jours** de la réception de la proposition du maintien faite par CAPUANA VOYAGES.

## 4.5. Prix dérisoire

Si par suite d'une erreur matérielle, le prix affiché communiqué au Client par tout moyen est manifestement dérisoire ou abusivement bas, selon l'analyse usuelle en jurisprudence, par rapport à la valeur objective de la Prestation, l'Agence peut annuler le dossier de réservation sans frais ni pénalités. Le Client pourra effectuer une nouvelle réservation en fonction des disponibilités et selon le prix conforme des Prestations.

## **ARTICLE 5. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L221-28 12° du Code de la Consommation, le droit de rétractation des contrats conclus hors établissement n'est pas applicable aux prestations de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs qui doivent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

## **ARTICLE 6. MODIFICATIONS**

### **6.1. Modifications à l'initiative du Client**

6.1.1. En cas de demande de modification du séjour à l'initiative du Client, elle est soumise à l'acceptation discrétionnaire de CAPUANA VOYAGES et à sa faisabilité.

Toute modification emportera les frais suivants, à la charge du Client et donnera lieu à la signature d'un avenant avec les nouvelles conditions notamment financières.

Le Client sera redevable des frais suivants :

Barème des frais de modifications pour les prestations sans transports aériens :

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

- A plus de 60 jours avant la date de départ : forfait 10% du prix total du voyage **si faisabilité**
- Entre 60 jours à 46 jours avant la date de départ : 30% du prix total du voyage **si faisabilité**
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : sur demande de faisabilité et de devis
- 30 jours et moins avant la date de départ : sur demande de faisabilité et de devis

Barème des frais de modifications pour les prestations avec transports aériens :

- A plus de 60 jours avant la date de départ : 10% du prix total du voyage **si faisabilité** + 100% du transport aérien si changement de vols
- Entre 60 jours à 46 jours avant la date de départ : 30% du prix total du voyage **si faisabilité** + 100% du transport aérien si changement de vols
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : sur demande de faisabilité et de devis + 100% du transport aérien si changement de vols
- 30 jours et moins avant la date de départ : sur demande de faisabilité et de devis + 100% du transport aérien si changement de vols

6.1.2. Une demande de modification de date sera considérée comme une annulation.

## 6.2. Modifications à l'initiative de CAPUANA VOYAGES

En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, les participants sont avertis que CAPUANA VOYAGES a la possibilité de modifier ultérieurement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début du séjour, sans que le Client puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable. Sont considérées comme des modifications mineures celles portant sur l'hébergement, la restauration, les visites ou autres activités, etc...lorsque la solution alternative est de même catégorie ou de catégorie supérieure (notamment pour les hébergements).

## **ARTICLE 7. RESILIATION**

### 7.1. Résiliation du contrat par le Client

7.1.1. Le cas spécifique de l'absence de paiement de l'acompte à la signature et envoi du bulletin d'inscription (contrat de vente).

Dans ce cas, le contrat aux conditions spécifiées est considéré comme résilié aux torts du Client qui devra indemniser CAPUANA VOYAGES de tous préjudices qu'elle aura subis, outre les frais de dossiers dus en tout état de cause.

CAPUANA VOYAGES sera libérée de ses obligations envers le Client.

7.1.2. Toute résiliation du contrat par le Client doit être adressée à CAPUANA VOYAGES **à la fois par mail avec accusé de réception et par lettre recommandée avec accusé de réception**. Toute demande faite sous une autre forme ne sera pas prise en compte.

La date de réception par CAPUANA VOYAGES attestée par le cachet de la Poste sera la date retenue pour l'annulation.

7.1.3. Toute résiliation dans les cas 7.1.2. et 7.1.3 (bulletin d'inscription (contrat de vente) signé et acompte payé) ; à l'initiative du Client entraînera au minimum les frais suivants :

#### **Pour les prestations sans transports aériens :**

- A plus de 60 jours avant la date de départ : frais de dossier + 35% du prix total du voyage
- Entre 60 jours à 46 jours avant la date de départ : frais de dossier + 45% du prix total du voyage
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : frais de dossier + 75% du prix total du voyage
- 30 jours et moins avant la date de départ : frais de dossier + 100% du total du voyage
- Non présentation de jour de départ : frais de dossier + 100% du total du voyage

Des frais d'annulation et de traitement viendront s'ajouter à barème :

- 150€ pour tout voyage d'une durée inférieure à 8 jours
- 300€ pour tout voyage d'une durée égale ou supérieure à 8 jours

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## Pour les prestations avec transports aériens :

- A plus de 60 jours avant la date de départ : frais de dossier + 35% du prix total du voyage terrestre + 100% du transport aérien
- Entre 60 jours à 46 jours avant la date de départ : frais de dossier + 45% du prix total du voyage terrestre + 100% du transport aérien
- Entre 45 jours et 31 jours avant la date de départ : frais de dossier + 75% du prix total du voyage terrestre + 100% du transport aérien
- 30 jours et moins avant la date de départ : frais de dossier + 100% du total du voyage terrestre + 100% du transport aérien
- Non présentation de jour de départ : frais de dossier + 100% du total du voyage terrestre + 100% du transport aérien

Des frais d'annulation et de traitement viendront s'ajouter à barème :

- 150€ pour tout voyage d'une durée inférieure à 8 jours
- 300€ pour tout voyage d'une durée égale ou supérieure à 8 jours

## Pour les forfaits touristiques :

Les conditions sont stipulées dans le bulletin d'inscription (contrat de vente).

Des frais d'annulation et de traitement viendront s'ajouter à barème :

- 150€ pour tout voyage d'une durée inférieure à 8 jours
- 300€ pour tout voyage d'une durée égale ou supérieure à 8 jours

**7.1.4. Ces forfaits de résiliation pourront être réévalués de telle sorte que CAPUANA VOYAGES ne subisse aucun préjudice économique du fait de l'annulation par le Client, notamment lorsque CAPUANA VOYAGES ne parvient pas à annuler sans frais restant à sa charge les engagements pris auprès des prestataires (hôtelier, transporteur...).**

Le Client sera informé des sommes exactes qu'il aura à régler avant de confirmer son annulation.

**7.1.5. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée, lorsque l'un de ses évènements est imputable au Client ne donnera droit à aucun remboursement.**

**7.1.6. En cas de résiliation, les frais de dossier et les assurances ne sont jamais remboursables.**

Si le Client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police d'assurance.

**7.1.7. En cas de non-présentation au départ, trois situations sont à distinguer :**

- Soit le Client s'organise seul, sous sa responsabilité et à ses propres frais, pour se rendre sur le lieu de son séjour auquel cas, le reste des prestations incluses dans son forfait lui resteront acquises et l'entier forfait restera dû, la non-présentation au vol lui étant imputable.  
Afin que CAPUANA VOYAGES puisse prévenir ses prestataires locaux, le Client devra l'informer de ce qu'il organise pour se rendre sur place et maintient ses réservations pour le séjour, au plus tard 24h00 après l'heure de départ prévue, par tous moyens à sa disposition, confirmé par écrit dans les 48h00 (mail, ou LRAR).
- Soit le Client décide de ne pas partir, ou la société CAPUANA VOYAGES ne reçoit aucune information selon laquelle il souhaite maintenir les autres prestations sur place dans les délais susvisés. Dans ce cas, la non-présentation à l'embarquement lui étant imputable, **le régime appliqué sera celui prévu pour les résiliations à l'initiative du Client.**
- Soit le Client sollicite CAPUANA VOYAGES pour modifier le séjour en raison de cette non-présentation, **les stipulations relatives aux modifications s'appliqueront.** Le report sur un autre vol, l'éventuel transfert et hébergement dans la limite du possible et sous la responsabilité du Client, entraîneront le paiement préalable d'un nouveau billet et des éventuelles prestations supplémentaires.

**7.1.8. Prestations partagées pour les voyages de groupe.**

Si un voyageur inscrit annule sa participation à un voyage maintenu pour les autres participants, cela aura un impact direct sur ces derniers. Par conséquent, pour les prestations partagées maintenues pour les participants aux voyages,

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

les frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au participant qui annule, sur sa quote-part des prestations partagées maintenues du voyage.

## 7.2. Résiliation par CAPUANA VOYAGES

### 7.2.1. Pour cas de Force Majeure ou sécurité

Si une annulation est imposée par des circonstances de Force Majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Dans ce cas, CAPUANA VOYAGES notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

### 7.2.2. En cas de nombre de participants insuffisant pour les voyages de groupe.

Les contrats peuvent mentionner un nombre minimum d'inscrits au séjour ou au voyage. Dans ce cas, CAPUANA VOYAGES se réserve la possibilité de résilier le contrat, sans indemnisation autres que le remboursement du prix ou acompte payé par le Client, si le nombre d'inscrits pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal du contrat. Dans ce cas, CAPUANA VOYAGES avertit le Client par courriel (avec AR), au plus tard 30 jours avant le départ.

Le Client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées mais ne peut prétendre à des dommages et intérêts.

Dans certains cas, la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix « petit groupe » qui sera proposé au Client.

Le Client devra accepter ou refuser le maintien de la prestation avec son surcoût dans les **7 jours** de la réception de la proposition du maintien faite par CAPUANA VOYAGES.

## **ARTICLE 8. CESSION DU CONTRAT PAR LE CLIENT**

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Le Client est tenu d'informer CAPUANA VOYAGES de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard **sept jours avant le début du voyage**. En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par votre conseiller.

Le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis de CAPUANA VOYAGES, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## **ARTICLE 9. REGLES APPLICABLES AUX TRANSPORTS INCLUS DANS LES SEJOURS CAPUANA VOYAGES**

### 9.1 Identité du transporteur

L'identité du ou des transporteur(s) susceptible(s) d'assurer les transports du Client au cours de son voyage figure sur le descriptif du voyage (page web) ou la fiche technique du voyage. En cas de modification intervenant après l'inscription du Client, CAPUANA VOYAGES s'engage à lui communiquer par tous moyens, dès qu'elle en aura connaissance, tout changement dans l'identité du ou des transporteurs, en particulier aérien(s). Conformément à son obligation, CAPUANA VOYAGES informe que la liste européenne des compagnies aériennes interdites peut être consultée sur le site [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban\\_fr](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr)

### 9.2. Changement d'horaires des transports

CAPUANA VOYAGES ne connaît pas les horaires exacts des transports (ex. : vols) au moment de la diffusion de son offre de voyages. Pour permettre au Client d'appréhender la durée effective du séjour et sauf autre précision dans le descriptif du voyage, le premier et le dernier jour du voyage sont généralement consacrés au transport. Pour le transport aérien, CAPUANA VOYAGES informe le Client que les horaires des vols peuvent varier jusqu'au départ du voyage et ce en fonction des autorisations de trafic données par les autorités compétentes aux compagnies. Pour éviter tout risque de confusion, CAPUANA VOYAGES communique au Client les horaires dès qu'ils sont confirmés par la compagnie aérienne. Les temps d'escale sont déterminés par les compagnies aériennes selon leurs plans de vol et ils peuvent être modifiés pour des motifs inhérents à la réglementation et à des circonstances extérieures au transporteur, sans que cela puisse constituer un motif d'annulation sans frais.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

Tout vol peut intervenir à n'importe quelle heure du jour prévu et peut impliquer de se présenter à l'aéroport quelques heures avant le commencement de ce jour (4h00 maximum).

## 9.3. Changement d'itinéraire, de gare, port et/ou d'aéroport

Tout transporteur peut être amené à modifier sans préavis non seulement les horaires mais aussi l'itinéraire ainsi que les gares, ports et/ou aéroports de départ et de destination, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à CAPUANA VOYAGES ou de grèves extérieures à CAPUANA VOYAGES.

Ces événements peuvent entraîner des retards, des annulations, ou des escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours. En cas de transport aérien, le voyageur détenant une carte d'embarquement demeure sous la protection et sous l'assistance de la compagnie aérienne.

## 9.4. Non-réalisation de la prestation de transport

En cas de non-réalisation de la prestation de transport réservée du fait du Client, pour tout motif extérieur à CAPUANA VOYAGES, le billet de transport aller et/ou retour sera annulé par le transporteur. Le Client devra alors, pour pouvoir réaliser le déplacement, acheter à ses frais un ou plusieurs titres de transport. Pour les billets de transports aériens, les taxes et redevances d'embarquement des billets non consommés et entièrement payés sont remboursées sur demande (article L 224-66 du code de la consommation).

## 9.5. Retard/annulation des prestations de transport

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage, et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement, et/ou annulation de vol par la compagnie, CAPUANA VOYAGES recommande au Client, pour lui permettre de faire valoir ses droits, de conserver tous les documents originaux (billets, cartes d'embarquement ou étiquette bagage...) et de solliciter du transporteur tout justificatif écrit. Dans le cas où le Client décide de renoncer au voyage en raison de la survenance des modifications ci-dessus énoncées alors qu'elles n'affectent pas l'un des éléments essentiels du voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés dans les présentes CGV.

## 9.6. Bagages

Le Client est tenu de conserver, à tout moment avec lui, et sous sa responsabilité, les objets fragiles et précieux (lunettes, appareils électroniques, documents, etc.). Chaque Client doit veiller à la présence de ses bagages lors de l'organisation des transferts

### 9.6.1. Transport aérien

La compagnie aérienne est seule responsable des dommages, vol, perte ou retard des bagages qui lui sont confiés. C'est auprès de ce transporteur que le Client doit déclarer le sinistre le plus rapidement possible. Les conventions internationales de Montréal et Varsovie définissent les indemnités dues par le transporteur aérien en cas de perte ou d'endommagement des bagages.

### 9.6.2. Transport terrestre

Au cours du voyage, les bagages peuvent également être transportés par des moyens parfois rudimentaires et doivent être adaptés à ces conditions. Si le voyage souscrit comprend du transport routier privé (minibus, voiture), les bagages du Client confiés à CAPUANA VOYAGES ne doivent contenir aucune marchandise qui ne serait pas conforme à la réglementation douanière en vigueur en France. A cet égard, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la liste des marchandises interdites ou soumises à des formalités particulières disponible sur le site : <https://www.douane.gouv.fr/fiche/objets-personnels-et-justificatifs-residents-delunion-europeenne> ainsi que des franchises applicables à certaines marchandises (tabac, alcool...). CAPUANA VOYAGES ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de tout manquement du Client à la réglementation douanière.

En cas de perte ou de détérioration de bagages imputable à CAPUANA VOYAGES, le montant de l'indemnisation ne pourra être supérieur à 1 200 € par bagage et le voyageur sera remboursé sur présentation des justificatifs appropriés (factures). Le cas échéant, un taux de vétusté pourra être appliqué par CAPUANA VOYAGES et/ou l'assureur.

CAPUANA VOYAGES pourra s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si la perte ou la détérioration du bagage est imputable au fait d'un tiers étranger au transport et/ou à une faute du voyageur.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## 9.7. Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Pour chaque Client qui organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, CAPUANA VOYAGES recommande d'acheter des prestations (titres de transport et autres...) modifiables et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/ ports/gares raisonnables.

En cas de survenance d'un fait imprévisible ou inévitable d'un tiers ou du fait du voyageur, qui modifierait les prestations du voyage souscrites chez CAPUANA VOYAGES et/ou impliquerait la modification des prestations réservées par le Client (non incluses dans son voyage), CAPUANA VOYAGES ne saurait être tenue de rembourser les frais induits.

## **ARTICLE 10. HÉBERGEMENT**

### 10.1. Décompte des nuitées

L'offre de séjour contient le descriptif détaillé du nombre de nuitées.

### 10.2. Classification des hébergements

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales (NL) du pays d'accueil et qui peuvent différer des normes françaises et européennes.

CAPUANA VOYAGES s'efforce d'informer le Client le plus précisément possible sur les conditions de son hébergement. Les appréciations portées sur nos descriptifs découlent de la connaissance des établissements par CAPUANA VOYAGES et des appréciations adressées par ses Clients.

## **ARTICLE 11. ACTIVITES ET PRESTATIONS**

11.1. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. Dans ces cas, CAPUANA VOYAGES ne peut en aucun cas être responsable.

11.2. Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants.

Certaines activités sportives telles que plongée, pêche au gros, randonnée (liste non limitative) requièrent une parfaite condition physique. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer, préalablement à son séjour, qu'il pourra les pratiquer sans risque pour sa santé et d'effectuer les tests médicaux nécessaires.

La responsabilité de CAPUANA VOYAGES ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manque de vigilance du Client.

## **ARTICLE 12. FORMALITÉS**

### 12.1. Contenu des formalités

12.1.1 Le Client sera informé par CAPUANA VOYAGES des formalités administratives et sanitaires nécessaires pour entrer dans le ou les pays de destination. Les informations délivrées sont les informations publiques connues au jour de la commande et concernent uniquement des personnes majeures et de nationalité française.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner auprès des autorités consulaires du ou des pays de destination et sur une éventuelle modification de ces éléments avant son départ.

12.1.2. Ces formalités sont **susceptibles de modifications** par les autorités. Il appartient au Client de se renseigner sur d'éventuelles modifications ultérieures.

Il pourra notamment vérifier ces informations sur le site internet du Ministère des Affaires étrangères.

12.1.3. Le Client doit vérifier qu'il est en règle avec les autorités locales pour les formalités de police, de douane ou de santé des différents pays concernés par le séjour ; qu'il dispose des documents d'identité et administratifs valides et aux durées de validité conformes imposées par les législations des pays concernés par le séjour.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## **12.2. Responsabilité en cas de carence**

12.2.1. CAPUANA VOYAGES ne peut en aucun cas être responsable des sanctions et/ou amendes éventuellement infligées aux Clients, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif et coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

12.2.2. CAPUANA VOYAGES ne peut davantage être responsable, ni rembourser les billets lorsque le Client ne peut embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ou présente des documents périmés. Ce cas n'est pas considéré comme une non-présentation à l'embarquement.

## **ARTICLE 13. LIVRAISON DU CARNET DE VOYAGE**

Les billets et carnets de voyage sont envoyés au Client sans frais par voie électronique.

## **ARTICLE 14. RÉCLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée à CAPUANA VOYAGES par **lettre recommandée** dans les **30 jours** suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation.

## **ARTICLE 15. RESPONSABILITE DE CAPUANA VOYAGES**

Aucune responsabilité n'est encourue par CAPUANA VOYAGES lorsqu'une inexécution ou une mauvaise exécution des obligations contractuelles est imputable au Client, ou au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou en cas de force majeure.

Dans les autres cas, lorsqu'il existe des conventions internationales (notamment en matière de transport), CAPUANA VOYAGES ne pourra voir sa responsabilité engagée au-delà des limites de dédommagements prévues dans les conventions internationales applicables.

## **ARTICLE 16. FORCE MAJEURE**

**16.1.** La force majeure au sens des présentes, s'entend de tout évènement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1218 alinéa 1 du code civil, notamment : grève, lock out, lock in, mouvements sociaux, incendie, inondation, tempête, insurrections, éruption volcanique, tsunami, séisme..., guerres, coupures du système électrique, arrêt des outils de télécommunication, virus informatique et cyberattaque, épidémies, pandémies, interdictions administratives, réglementaires ou législatives de fermeture des lieux réceptionnant du public, confinement, etc. La liste est non-exhaustive.

**16.2.** Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs supporteront seuls les frais qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage ou le rapatriement à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## **ARTICLE 17. DOCUMENTS ANNEXES**

De convention expresse, tous les documents annexés aux présentes en font partie intégrante et forment, avec celui-ci, un ensemble indivisible dans l'esprit des Parties

## **ARTICLE 18. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITE**

**18.1.** CAPUANA VOYAGES est l'unique garant de la conformité des prestations au contrat. Le Client non professionnel ou consommateur a à ce titre la possibilité de formuler une demande au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L. 217-11 et suivants du code de la consommation et des articles 1641 et suivants du code civil.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## **18.2. Mise en œuvre**

Le Client consommateur ou non professionnel doit communiquer à CAPUANA VOYAGES les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que CAPUANA VOYAGES puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition de CAPUANA VOYAGES d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées 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.

La garantie de CAPUANA VOYAGES est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et CAPUANA VOYAGES ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

## **18.3. Coordonnées de CAPUANA VOYAGES**

Conformément à l'article R 211-6, 4° du code du tourisme, le Client peut contacter rapidement CAPUANA VOYAGES aux coordonnées [contact@wellness-voyages.com](mailto:contact@wellness-voyages.com) afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

## **ARTICLE 19. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES**

### **19.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Services touristiques, CAPUANA VOYAGES met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, CAPUANA VOYAGES collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, date de naissance, adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

### **19.2. But poursuivi**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de CAPUANA VOYAGES.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de CAPUANA VOYAGES, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de CAPUANA VOYAGES
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients
- Communications commerciales et prospection, animation

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## **19.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de CAPUANA VOYAGES sont les suivantes : les salariés de CAPUANA VOYAGES et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires, les partenaires et sous-traitants de CAPUANA VOYAGES participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

## **19.4. Conservation des données**

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec CAPUANA VOYAGES sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le client ne se désinscrit pas.

CAPUANA VOYAGES met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et CAPUANA VOYAGES ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

CAPUANA VOYAGES a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible sur demande auprès du CAPUANA VOYAGES.

## **19.5. Droits du titulaire des données collectées**

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées ; droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale : CAPUANA VOYAGES, Zone Petra Bâtiment B, 11 rue Eric Tabarly, 85340 LES SABLES D'OLONNE, ou à l'adresse email [info@wellness-voyages.com](mailto:info@wellness-voyages.com).

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à CAPUANA VOYAGES, à l'adresse précisée en Préambule, en joignant à la demande une copie de votre pièce d'identité.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

## **19.6. Opposition au démarchage téléphonique**

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

## **ARTICLE 20. LANGUE & LOI APPLICABLE**

Les présentes sont rédigées en français, seule version qui fait foi en cas de traduction dans une autre langue.

Les présentes relations contractuelles sont régies par les règles de droit interne française.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

## **ARTICLE 21. CLAUSE ATTRIBUTIVE DE JURIDICTION**

**A DEFAUT D'ACCORD AMIABLE, TOUS LES LITIGES NES A L'OCCASION TANT DU PRESENT CONTRAT QUE DE SES CONTRATS D'APPLICATION, QUE LESDITS LITIGES SOIENT DE NATURE CONTRACTUELLE OU DELICTUELLE, RELEVERONT DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX DE LA ROCHE SUR YON ET CE, MEME EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.**

**EN CAS DE COMPETENCES MATERIELLES DEVOUEES A DES JURIDICTIONS SPECIALISEES, ATTRIBUTION DE COMPETENCE EST FAITE AUX JURIDICTIONS DU RESSORT DE LA ROCHE SUR YON.**

## **ARTICLE 22. MEDIATION**

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où, en cas de réclamation, la réponse apportée par CAPUANA VOYAGES au Client soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

**Conformément à ses obligations légales, CAPUANA VOYAGES reproduit ci-dessous les dispositions du Code du Tourisme applicables aux ventes de séjour et de voyage.**

### **Article R211-3**

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section..

### **Article R211-3-1**

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### **Article R211-4**

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

## **Article R211-5**

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

## **Article R211-6**

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES

MISE A JOUR 01/04/2024

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

## **Article R211-7**

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

## **Article R211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

## **Article R211-9**

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

## **Article R211-10**

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

CAPUANA VOYAGES SASU – capital social de 50 000€

Siège social : 11, Rue Eric Tabarly, Zone Petra Bâtiment B, 85340 LES SABLES D'OLONNE

N° SIREN : 951 758 929 00016 RCS LA ROCHE SUR YON

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CAPUANA VOYAGES  
MISE A JOUR 01/04/2024

**Article R211-11**

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Bon pour acceptation des présentes conditions de vente

Date :

Signature :