

CONDITIONS GENERALES DE VENTE (CGV)

1. Objet

L'association de la Maison Familiale de la Vallée du Rance, association loi 1901, enregistrée au Journal Officiel du 01 Août 1981 sous le numéro MV(A)1231, ayant son siège social au 2 route du bois du four 12380 SAINT SERNIN SUR RANCE, gestionnaire du Relais VALRANCE, propose des séjours clé en main à destination de groupes d'enfants et d'adultes.

Le Relais VALRANCE adhère à éthic étapes – 3 rue de Paradis, 75010 PARIS, immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le numéro N° IMO75120400, dont le garant financier est l'UNAT – 8 rue César Franck – 75015 PARIS.

L'adhésion du demandeur à notre association est obligatoire et s'applique à l'ensemble des membres du groupe, le cas échéant.

2. Conditions d'application

Les présentes CGV régissent les rapports entre le Relais VALRANCE et les bénéficiaires des prestations (réservation de séjour, hébergement, restauration, activités ou toutes autres prestations).

Ces CGV sont communiquées avec la proposition de séjour et le devis auprès de chaque client. Elles s'appliquent à tous les séjours quelque soit la nature du groupe (scolaires, vacances enfants, séjours adaptés, adultes...) et la durée du séjour.

La réservation d'un séjour, par la signature de la convention d'accueil, implique l'acceptation de ces CGV telles qu'annoncées ci-après.

Le Relais VALRANCE se réserve la possibilité de modifier à tout moment les CGV. Les nouvelles CGV seront, le cas échéant, portées à la connaissance du client par modification en ligne et seront applicables aux seules ventes réalisées postérieurement à la modification.

3. Prestations

Le Relais VALRANCE propose des séjours avec hébergement en pension complète à des groupes constitués – scolaires, enfants en centre de vacances et de loisirs et en colonie, adultes, séjours adaptés... - sur son site à 2 route du bois du four 12380 SAINT SERNIN SUR RANCE. Les chambres sont équipées de 2, 4 ou 6 lits superposés en 90 et d'une salle d'eau – douche, lavabo et wc. Le linge de toilette n'est pas compris ; les draps peuvent être fournis optionnellement. Les repas sont copieux, de type collectivité, et sont servis en self-service ou au plat, à table, dans la salle de restaurant. Le vin et le café sont inclus pour les adultes. Les serviettes de table ne sont pas fournies.

Le Relais VALRANCE propose facultativement et en supplément des animations encadrées par une équipe qualifiée, des visites, des veillées, des activités pédagogiques ou sportives conduites par des professionnels agréés ainsi qu'une prestation de transport par un autocariste conventionné ; pour la réservation correcte de ces prestations, le Relais VALRANCE peut être amené à vous réclamer certaines informations personnelles sur les participants au séjour.

4. Prix

Les prix indiqués au moment de la réservation sont fermes pour la durée de cette réservation et ne peuvent faire l'objet de modifications sauf cas de force majeure.

Les prix des prestations s'entendent en euros toutes taxes comprises et ne sont pas assujettis à la TVA ; ils sont fixés annuellement et publiés sur les divers supports de communication du Relais VALRANCE.

Le Relais VALRANCE pratique la gratuité aux chauffeurs et aux enseignants dans le cadre des séjours scolaires ; il accorde une gratuité pour 20 payants exclusivement aux groupes d'adultes ou d'enfants en centres de vacances et de loisirs ou en colonies, sauf dans le cas de séjours adaptés.

Les prix indiqués à la signature de la convention d'accueil sont fermes pour la durée de la réservation et ne peuvent faire l'objet de modifications. Le Relais VALRANCE ne pratique aucun escompte.

5. Modalités de réservation

Selon l'article R211-14 du code du tourisme, tout séjour organisé par le Relais VALRANCE est formalisé par une convention d'accueil ; elle fait notamment mention des dates, des conditions d'organisation d'hébergement et de restauration, des caractéristiques du séjour telles les services touristiques, du tarif & des modalités spécifiques aux transports.

La réservation devient définitive à la signature de ladite convention par les deux parties, adjointe du versement d'un acompte calculé sur la base de 50 % du total estimatif du séjour. Cette procédure devra intervenir dans la limite de deux mois avant le début du séjour. Pour un séjour financé totalement ou partiellement par une collectivité territoriale, il appartient au client d'effectuer sa demande de prise en charge auprès de celle-ci et de fournir au Relais VALRANCE le bon de commande dûment accepté deux mois avant le début du séjour. Une attestation de séjour sera adressée par le Relais VALRANCE après ledit séjour, à la demande du commanditaire.

6. Modification

Toute modification apportée, même mineure au séjour par le client – dates, durée, contenu des prestations, transports... - fera l'objet d'une nouvelle convention d'accueil qui sera soumise à la signature des deux parties. Les frais éventuels inhérents à ladite modification feront l'objet d'une facturation/d'un avoir à l'issue du séjour.

Dans le cas où un élément dit essentiel du contrat de voyage serait modifié, le responsable du séjour peut opter pour la résolution de son séjour. Dans ce cas, le Relais VALRANCE doit le rembourser dans un délai de 14 jours maximum.

7. Dédit

Tout changement d'effectif doit être communiqué au Relais VALRANCE et confirmé par écrit. Il est accepté sans versement de dédit une réduction d'une personne pour vingt personnes payantes. Au-delà de cette tolérance, les dédits seront facturés 45 % du tarif pension complète.

8. Etat des lieux

Un état des lieux sera pratiqué en début et en fin de séjour ; tout dégât constaté réciproquement fera l'objet d'une remise en état à la charge du client. Il est fortement recommandé de souscrire une assurance garantissant les dommages aux biens et aux équipements du Relais VALRANCE. Toute clé manquante au terme du séjour fera l'objet d'une facturation de 5.00 €.

9. Facturation et modalités de paiement



Les factures sont établies en euros et doivent être réglées en Euros.

Le Relais VALRANCE ne prend à sa charge ni les frais de change ni les frais de virement.

La facturation interviendra à la fin du séjour. Le règlement s'effectuera, déduction faite de l'acompte prévu à l'article 5, à l'issue du séjour, à réception de la facture, dans la limite de 45 jours fin de mois à compter de la date d'émission de la facture.

Le règlement de la facture peut se faire :

- par virement bancaire sur le compte CA Nord Midi-Pyrénées IBAN : FR76 1120 6000 3200 0062 6632 053 - SWIFT/BIC : AGRIFRPP812
- par chèque bancaire ou postal établi à l'ordre de Relais VALRANCE et envoyé à l'adresse suivante : RELAIS VALRANCE – 2 route du bois du four – 12380 SAINT SERNIN SUR RANCE
- par chèques vacances

En cas de défaut de paiement à l'échéance, le client se verra appliquer, sans qu'une lettre de rappel ne soit nécessaire, des pénalités d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Le taux de l'intérêt légal retenu est celui en vigueur au jour de la facturation. Cette pénalité est calculée sur le montant TTC de la somme restant due.

10. Annulation

10.1 – Du fait du client

Afin de tenir compte des contraintes imposées en cas d'annulation de la part du client, pour quelque cause que ce soit, avant le départ, le Relais VALRANCE conservera l'acompte versé.

Si le séjour est annulé pour des raisons administratives (décisions nationales, départementales, préfectorales...), l'acompte sera entièrement restitué hormis le montant de l'assurance (le cas échéant).

Conformément à l'[article L.211-16 du Code du tourisme](#), le relais VALRANCE ne pourrait être tenu pour responsable des événements imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

10.2 – Du fait du Relais VALRANCE

Le Relais VALRANCE peut annuler un séjour pour des raisons administratives (décisions nationales, départementales, préfectorales...), l'acompte sera entièrement restitué hormis le montant de l'assurance (le cas échéant).

Le Relais VALRANCE peut annuler un séjour faute de participant. Dans ce cas, les délais sont calculés en fonction de la durée du séjour, et devront respecter les conditions suivantes précisément :

- Jusqu'à 20 jours avant le départ si le séjour est supérieur à 6 jours ;
- 7 jours avant le départ si la durée du voyage est comprise entre 2 et 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage si la durée du séjour est inférieure à 2 jours.

Le Relais VALRANCE conservera l'acompte versé dans les trois cas ci-dessus.

10.3 - Cas de forces majeures :

Les parties ne peuvent être tenues pour responsables de l'inexécution de leurs obligations prévues aux CGV, si cette inexécution est due à un cas de force majeure. À ce titre, la force majeure s'entend de tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code Civil. Ainsi :

- Avant le séjour, le client a la possibilité de résoudre sa convention d'accueil sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) surviennent à proximité immédiate du lieu du séjour et ayant des conséquences importantes sur le déroulement ou sur le transport des voyageurs vers le lieu de destination. Le client obtient alors le remboursement intégral du prix du séjour déduction faite des frais d'assurance, le cas échéant. Le client ne pourra toutefois pas prétendre à des dommages et intérêts.
- Pendant le séjour, le client a la possibilité de mettre un terme à sa convention d'accueil sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables (CEI) surviennent à proximité immédiate du lieu du séjour et ayant des conséquences importantes sur la suite du déroulement du séjour. Le client obtient alors le remboursement au prorata temporis, déduction faite des frais d'assurance, le cas échéant. Si le transport des voyageurs vers le lieu de retour est compris conventionnellement, le Relais VALRANCE devra assurer le rapatriement des voyageurs par un moyen de transport équivalent dans les meilleurs délais et sans frais supplémentaire pour le responsable. Le client ne pourra toutefois pas prétendre à des dommages et intérêt. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables qui empêchent ce rapatriement, le Relais VALRANCE devra supporter les coûts d'hébergement (si possible de catégorie équivalente) pour une durée maximale de 3 nuits par voyageur, et sans limitation pour les femmes enceintes, les mineurs non accompagnés ou les personnes nécessitant une assistance médicale.

11. Conditions administratives et sanitaires

Il incombe à chaque responsable de séjour d'effectuer, le cas échéant, les démarches nécessaires à la déclaration de son séjour auprès des instances dont il relève : Inspection Académique, DDCSPP...

Risques sanitaires : Le Relais VALRANCE observe scrupuleusement l'obligation de sécurité émanant des autorités compétentes. Toutefois un cas de contamination durant un séjour et/ou un client contaminé à son retour, ne saurait engager la responsabilité du Relais VALRANCE. Il incomberait alors au client de prouver le lien avec le dommage.

Le Relais VALRANCE vous recommande également de consulter régulièrement les informations sur les risques du (des) pays de votre voyage et de suivre les recommandations disponibles sur les sites du ministère français des solidarités et de la santé : <https://solidarites-sante.gouv.fr/> et de l'Organisation Mondiale de la Santé : www.who.int/fr/.

12. Droits du client



L'arrêté du 1er mars 2018 fixe le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours : la combinaison de services de voyage qui est proposée par le Relais VALRANCE est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Le client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Le Relais VALRANCE est entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, le Relais VALRANCE dispose d'une protection afin de rembourser les paiements du client et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer le rapatriement des participants au séjour au cas où il deviendrait insolvable ([article L.211-2 II du Code du tourisme](#)).

13. Assurances

Le Relais VALRANCE a souscrit auprès de Groupama, une assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle dans le cadre de ses activités : de voyages ou de séjours individuels ou collectifs ; de services liés à l'organisation de voyages ou de séjours ; de forfaits touristiques ; de services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monument [article L.211-16 du Code du tourisme](#)

En cas de mise en jeu de la responsabilité du Relais VALRANCE en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à [l'article L 211 17 IV du Code du Tourisme](#). Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale du Relais VALRANCE sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

Le Relais Valrance ne saurait se substituer à la responsabilité individuelle de chacun des voyageurs. Le Relais VALRANCE ne peut être tenu pour responsable des vols ou des dégradations subis par les bagages et le matériel des clients, ni des dégâts causés par les clients. Les participants peuvent souscrire pour leur propre compte une assurance complémentaire couvrant certains risques particuliers.

Le responsable du séjour doit s'assurer que chaque participant dispose d'une assurance responsabilité civile. Il peut également souscrire une assurance « annulation avec rapatriement » facultative pour ses adhérents, dont les conditions générales seront jointes à la convention d'accueil.

14. Non-conformité

Le client est tenu d'informer de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du séjour en contactant immédiatement les coordonnées figurant sur la convention d'accueil ou les contacts figurant sur son carnet d'accueil. 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, si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage. Si la qualité des prestations proposées en réparation par le Relais VALRANCE est inférieure à la prestation non réalisée, le Relais VALRANCE devra proposer une réduction de prix appropriée, dont le montant sera en accord avec le prix de la prestation non réalisée. Par contre, le Relais VALRANCE ne pourra appliquer aucun supplément de prix, y compris si la qualité des prestations proposées en réparation est supérieure (sauf si cela implique des coûts disproportionnés). Le client a le droit de refuser les prestations de substitution proposées, uniquement si elles ne sont pas comparables à celles prévues dans la convention d'accueil ou si la réduction de prix induite n'est pas appropriée. Si le Relais VALRANCE ne remédie pas à la non-conformité, le client a la possibilité de pouvoir y remédier lui-même et sera en droit de demander au Relais VALRANCE le remboursement des frais avancés.

Si une non-conformité perturbe considérablement l'exécution de la convention d'accueil sans que le Relais VALRANCE puisse y remédier dans le délai raisonnable fixé par le client, ce dernier pourra résoudre le contrat sans frais et demander une réduction de prix voire des dommages et intérêts. Il pourra aussi demander et obtenir son rapatriement au frais du Relais VALRANCE.

15. Réclamation

Dans le cas où le client contesterait un défaut dans les prestations définies conventionnellement, il doit en informer, par lettre recommandée avec accusé de réception le Relais VALRANCE et cela dans un délai de prescription allant jusqu'à 2 ans après la fin de la prestation. Après avoir saisi la direction du Relais VALRANCE et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 15 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

16. Tribunal compétent

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes CGV est soumis au droit français. À défaut de résolution amiable, le litige sera porté devant le Tribunal de commerce de Millau.

17. Règlementation sur la protection des données personnelles (RGPD)

La RGPD du Relais VALRANCE est consultable sur notre site internet www.relaisvalrance.com.

18. Contact

Vous pouvez nous contacter :

- En ligne en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante : valrance@ethic-etapes.fr
- Par courrier à l'adresse suivante : Centre de Séjours Relais Valrance – 2 route du bois du four – 12380 SAINT SERNIN SUR RANCE
- Par téléphone au 05.65.98.18.60

Fait à Saint Sernin sur Rance,
Le 6 avril 2022.

