

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes relations contractuelles convenues avec REVES DE MER, par voie dématérialisée ou papier.

1 – DEFINITIONS GENERALES

1.1- REVES DE MER ou « nous » désigne la société par action simplifiée Réseau Européen de Vacances et de Sports de Mer, au capital de 553.220 euros, dont le siège social est 3, place de la Mairie 29890 PLOUNEUR-TREZ, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Brest sous le numéro 533 641 262, elle a pour but de promouvoir toutes les activités de plein air en milieu marin et rural et est agréée par le Ministère de la Jeunesse et des Sports et par l'Inspection Académique.

- N° TVA intracommunautaire : FR 05533641262 / Code APE-NAF : 7010Z
- Immatriculée au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 23 place de Catalogne 75014 Paris sous le n° IM029150007
- Titulaire du contrat n° RCP GA3F24A souscrit auprès de la compagnie GENERALI couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle,
- Titulaire de la garantie financière délivrée par ATRADIUS CREDIT INSURANCE
-

REVES DE MER peut être contacté à tout moment par téléphone au : 02 98 83 55 17 Par courrier électronique à : revesdemer@revesdemer.com

1.2 – « Le site » désigne les informations et données accessibles par internet à l'adresse www.revesdemer.com

1.3 - Forfait touristique : L'article L 211-2 du Code du Tourisme), définit le forfait touristique comme une prestation :

- résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait,
- dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée,
- vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

1.4 « Partenaire » ou « Prestataire » désigne tous les fournisseurs de Prestations en ce compris, notamment et non limitativement, les transporteurs routiers, ferroviaires, maritimes, les compagnies aériennes, les centres d'hébergements, villages vacances, auberges, terrains de campings, les tours opérateurs, centres sportifs les compagnies d'assurances.

1.5. « Prestation » désigne toute prestation de services proposée sur le Site, telle que la fourniture de billets d'avion, de prestations d'hébergement, de location de voitures, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service.

1.6 « Utilisateur » ou « vous » ou le « client » : Désigne tout utilisateur qui prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une ou plusieurs Prestations proposées sur le Site ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par un Utilisateur.

2. CAPACITE

L'Utilisateur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. L'Utilisateur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins sur le site.

3. CONTRAT DE RESERVATION

Tout séjour ou programmation de stage et activités nautiques donne lieu à l'établissement d'un contrat de réservation qui constitue un engagement réciproque des parties, qui détaille le contenu de votre commande, définit les tarifs, les prestations souscrites et les effectifs.

Tout contrat de réservation est régi par les présentes conditions générales de vente.

Votre commande est régie par les conditions de vente qui sont en vigueur au moment de la passation de ladite commande. Les informations contenues sur le site, le devis, la proposition et le contrat de réservation, constituent l'information préalable visée aux articles L 211-8 et R 211-4 du Code du Tourisme. Vous reconnaissez avoir pris connaissance et accepté les présentes conditions de vente en votre nom et pour votre compte mais également au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, au moment de passer celle-ci.

Vous reconnaissez également la nécessité de posséder un matériel ou moyen technique vous permettant d'imprimer les informations que REVES DE MER vous envoie et relatives à votre commande.

3.1 – Contrats de réservation individuels

- **Réservation par correspondance ou sur le lieu de vente** : le contrat doit être retourné dans les délais impartis, dûment signé. La réservation est effective à réception du contrat de réservation et des présentes CGV signées. A réception de ces éléments REVES DE MER vous adressera un courrier électronique de confirmation de réservation.
- **Réservation par internet** : Le contrat est conclu par souscription sur le site qui comprend la validation des présentes CGV. Le dépôt de garantie doit être versé le jour de l'arrivée sur place. La réception du premier règlement rend la réservation effective et déclenche une confirmation de réservation par courrier électronique. En application des dispositions des articles L 211-1 II et R 211-3-1 du Code du Tourisme, la confirmation de commande qui vous est adressée attestera de l'établissement, par voie électronique, du contrat de vente entre REVES DE MER et vous.

* **Dépôt de garantie** : se référer aux contrats

Le client ne peut en aucun cas sous-louer ni céder sa réservation sans le consentement préalable de Réves de Mer.

3.2 – Contrats de réservation de groupes

Pour les activités sportives et pédagogiques, des tarifs de groupe peuvent être demandés à partir de 12 personnes minimum.

Les contrats de réservation de groupe sont réalisés **par correspondance ou sur le lieu de vente**.

La réservation de groupe est effective à réception du contrat de réservation signé et de tous documents annexes stipulés au contrat. La liste des éventuels organismes payeurs, doit nous être communiquée à la signature du contrat.

A réception de ces éléments REVES DE MER vous adressera un courrier électronique de confirmation de réservation.

3.3 – Suivi de commande

Pour tout suivi de commande ou en l'absence de courrier électronique de confirmation de commande en retour émis par REVES DE MER, il vous appartient de vous assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation. Dans le cas contraire contactez le service commercial sur le site ou au numéro 02 98 83 55 17 (Gratuit depuis un poste fixe) ou par courriel à l'adresse revesdemer@revesdemer.com

4. MODIFICATIONS & ANNULATIONS

4.1 – Sur les réservations individuelles

4.1.1 - Du fait du preneur

- Pour les réservations de **gîtes et chalets**, toute annulation impliquera une retenue de :
 - 50 % du montant total si elle a lieu moins de 60 jours avant votre séjour
 - 75 % du montant total si elle a lieu moins de 30 jours avant votre séjour
 - 100 % du montant total si l'annulation a lieu moins de 15 jours avant votre séjour
- Séjour écourté : tout séjour interrompu ou abrégé (arrivée tardive ou départ anticipé) de votre fait ne donnera lieu à aucun remboursement.
- Pour les réservations à la nuitée de type auberge collective, en cas d'annulation ou de modification jusqu'à 14 jours avant la date d'arrivée, nous prélevons 5 € de frais de traitement, passé ce délai, en cas d'annulation, de modification tardive ou de non-présentation, nous retenons 100 % du montant de la première nuit.

4.1.2 Du fait de Rêves de Mer

Sauf en cas de force majeure, le séjour qui serait annulé du fait de Rêves de Mer sera totalement remboursé. Cette annulation ne pourra donner lieu au versement de dommages et intérêts.

4.2 – Sur les réservations de groupe

4.2.1 - Du fait du client

Une **annulation totale** de séjour doit obligatoirement être signifiée par courrier écrit recommandé au siège social de Rêves de Mer. La date de première présentation du courrier recommandé valant date d'annulation.

Les frais d'annulation varient selon la date de réception de la signification avant le début du séjour.

- a) plus de 90 jours avant : 30 % du prix du séjour.
- b) plus de 60 jours avant : 40% du prix du séjour.
- c) plus de 45 jours avant : 50% du prix du séjour.
- d) plus de 30 jours avant : 75% du prix du séjour.
- e) moins de 30 jours avant les frais d'annulation correspondent à 100% du prix du séjour.

La facture à régler prend en compte l'**effectif** prévu par le contrat de réservation. Toute modification d'effectif doit nous être signalée dans les meilleurs délais par écrit.

4.2.2 - Du fait de Rêves de Mer

Rêves de Mer peut être amenée à modifier ou à annuler un séjour ou une activité en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté.

Avant le départ, si le respect d'un élément majeur du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur, nous vous aviserons en vous informant que vous disposerez alors de la faculté de résilier le contrat ou d'accepter les modifications que nous vous proposerons.

Vous devrez alors nous faire connaître votre choix sous 48 heures. Dans l'hypothèse où vous décideriez de résilier le contrat, vous aurez droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement de la totalité des sommes que vous aurez versées.

Modification des programmes : nous pourrions en cas de force majeure, de conditions climatiques, de problèmes de sécurité ou de cas fortuit, nous trouver dans l'obligation de modifier totalement ou mener des aménagements des programmes, ne donnant droit à aucune indemnité.

5. ASSURANCES

5.1 – Responsabilité civile

Rêves de Mer dispose d'une Responsabilité Civile qui couvre sa seule responsabilité de société conformément à la loi 92.645 du 13 juillet 1992. Elle couvre les risques liés aux activités, à l'hébergement et à la restauration (notamment les risques d'intoxication alimentaire ou d'empoisonnement). Le contrat est souscrit à MMA 146209679.

Rêves de Mer sera exonérée de tout ou partie de sa responsabilité dans les cas où l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat ou en cas **de force majeure**.

Dans l'hypothèse où l'un des participants occasionne des dommages corporels ou matériels, sa responsabilité civile pourra être recherchée en vue d'un dédommagement. Aussi nous conseillons à nos clients d'être assurés en responsabilité (dommages corporels ou matériels) et garantie vol.

5.2 – Assurance annulation/accident/rapatriement/bagages

Une assurance peut vous être proposée à la signature du contrat, elle peut prendre en charge les frais d'annulation qui vous seraient facturés le cas échéant (décès, accident, maladie de vous-même ou d'un proche.) Contactez nos services pour plus d'informations.

6 - PRIX

Les prix sont indiqués en Euros, taxe sur la valeur ajoutée (TVA) TVA incluse.

S'ajoute à chaque séjour le montant de la **taxe de séjour** qui est variable selon les communes, le tarif de la taxe de séjour en vigueur est précisé avant votre commande et indiqué dans le contrat de réservation.

Attention : Conformément à l'article L211-12 du Code du Tourisme, en cas de variation de ces données et notamment du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé la Prestation correspondante.

6.1 – Tarifs Individuels

Les tarifs individuels sont publiés sur nos brochures et sont établis en tenant compte de la réglementation fiscale et de l'environnement juridique. Ils peuvent être modifiés si la réglementation évolue.

6.2 – Tarifs de groupe

Les tarifs de groupe sont fixés dans le contrat de réservation.

Gratuité : Sauf disposition particulière, il n'y a pas de gratuité dans le cadre des activités et animations de groupe.

Pour les **classes de découverte**, il est prévu deux gratuités adultes à partir de 20 personnes payantes selon les obligations légales.

6.3 – Offres promotionnelles

Rêves de Mer peut organiser des opérations promotionnelles, les tarifs appliqués sont valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées et ne concernent pas les prestations déjà contractualisées.

7 – PAIEMENTS

7.1 – Pour les réservations individuelles

Le client doit respecter un échéancier d'**acomptes** défini lors de la réservation.

Le solde du séjour devra impérativement être versé 1 mois avant votre arrivée.

Le séjour est payable par chèque bancaire, chèque vacances, carte bancaire (hors American Express), ou par virement (dans ce cas, préciser impérativement le numéro de réservation commençant par R dans le libellé du virement).

7.2 – Pour les réservations de GROUPE

Le règlement du séjour se fait par versements de deux **acomptes** successifs, 30% à la réservation, 50% 30 jours avant le séjour et le solde avant l'arrivée du séjour.

Sur demande, chaque acompte fait l'objet d'un reçu qui est adressé au client.

Le règlement doit être effectué soit par chèque à l'ordre de Rêves de Mer ou soit par virement bancaire sur le compte bancaire Rêves de Mer (dans ce cas, préciser impérativement le numéro de réservation commençant par R dans le libellé du virement).

7.3 – Agrément Chèques Vacances

Rêves de mer est agréée ANCV : vous pouvez donc régler tout ou partie du séjour en chèques vacances.

7.4 - Défaut de paiement / annulation :

A défaut de paiement d'un seul acompte ou du solde dans les délais prévus, REVES DE MER est en droit d'annuler le contrat de réservation.

Le non-respect par l'Utilisateur des conditions de paiement sera considéré par REVES DE MER comme une annulation demandée par l'Utilisateur. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelque raison que ce soit, la vente des prestations réservées serait annulée, les frais en découlant étant à la charge de l'Utilisateur.

Des pénalités de retard au taux de 15 % par mois sont applicables de plein droit au montant impayé au-delà de la date de paiement prévue.

8 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Nous vous informons que la vente de prestations de services d'hébergement fournie à une date déterminée, ou selon une périodicité déterminée, n'est pas soumise aux dispositions relatives au délai de rétractation de 14 jours.

Prévu dans le cadres des règles de la vente à distance pour échange ou remboursement.

Le nouvel article L 221-28 12° du Code de la Consommation précise en effet que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats : « De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ».

9 - IMAGES

Vous autorisez Rêves de Mer à prendre des photos, vidéos et enregistrements des scènes de vacances pour les utiliser sur tout support de promotion (site web, réseaux sociaux, brochures et guides).

Vous pouvez refuser ces enregistrements en vous adressant à l'accueil.

9.1 – Droit à l'image

Au cours du séjour, les participants pourront être photographiés pour mettre en ligne des photos ou illustrer un séjour. Eux-mêmes et leurs parents acceptent que ces photos soient utilisées sur le site www.revesdemer.com ou pour illustrer nos brochures ou celles de nos partenaires ainsi que les articles de presse.

Ils acceptent également que les reportages TV, radios ou presse écrite puissent avoir lieu au cours du séjour et que les jeunes puissent être interviewés.

9.2 – Photos Illustration

REVES DE MER et ses Partenaires font leurs meilleurs efforts pour fournir des photos et illustrations donnant à l'Utilisateur un aperçu des prestations proposées.

Il est rappelé que des évolutions peuvent intervenir entre la date de prise de la photographie ou de l'illustration et la date du séjour de l'Utilisateur.

Les photographies de nos documents et de présentation des installations sont données à titre indicatif, elles ne sont pas contractuelles et ne reflètent pas forcément avec exactitude les lieux et les activités proposées.

10 – ANIMAUX

Les animaux de compagnie sont acceptés dans nos établissements de l'Île-de-Batz, de Quiberon et du Conquet uniquement (sauf chien de catégorie 1 et 2).

Ils doivent obligatoirement être tenus en laisse. Un seul animal est autorisé par hébergement, et est soumis à un supplément de 5€ par nuit.

11. PREUVE

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part de REVES DE MER ou de ses Partenaires dont le client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de REVES DE MER et/ou de ses Partenaires ont force probante quant aux commandes passées par le client.

Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables, valables et opposables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

12. RECLAMATIONS - MEDIATION TOURISME ET DU VOYAGE

L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels de votre réservation. Toute défaillance dans l'exécution du contrat doit être constatée sur place, signalée et justifiée le plus tôt possible, par écrit, par le client à REVES DE MER ou son représentant.

Toute réclamation relative à une prestation doit être adressée au siège social de REVES DE MER, par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des justificatifs. Nos services mèneront une enquête et vous répondrons sous 60 jours, en fonction de la durée de notre enquête. Tout courrier non accompagné de justificatifs, sera classé sans suite. Médiateur du Tourisme et du Voyage : Après avoir saisi REVES DE MER et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel

13. IDENTITES - FORMALITES ADMINISTRATIVES AUX FRONTIERES

Il appartient aux **ressortissants non français** de vérifier auprès des autorités concernées (Consulats, Ambassades, ...), les différentes formalités de police, de douane et de santé, pour son voyage, y compris les escales et les transits et de s'y conformer. Nous les invitons à consulter le site www.diplomatie.gouv.fr.

Si l'utilisateur et/ou les personnes inscrites par ses soins se voyait refuser l'embarquement ou l'accès au pays de destination faute de satisfaire aux formalités de police, de santé ou de douane, l'utilisateur supportera seul toutes sanctions et/ou amendes éventuellement infligées et résultant de l'inobservation de règlement de police, de santé ou douanier, ainsi que des conséquences pouvant en résulter.

Selon la législation française, pour toutes les destinations nécessitant un passeport, **un mineur**, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport. L'enfant inscrit sur le passeport d'un adulte ne peut voyager qu'accompagné de l'adulte titulaire du passeport sur lequel il figure. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux.

L'accomplissement des formalités reste, dans tous les cas, à la charge de l'utilisateur. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés.

Pour les ressortissants français, tout utilisateur et/ou les personnes inscrites par ses soins devront être en mesure de présenter une pièce d'identité en cours de validité, passeport ou carte nationale d'identité. La prorogation à 15 ans, depuis le 1er janvier 2014, de la durée de validité des CNI (carte nationale d'identité) n'est valable que pour les personnes majeures. En d'autres termes les CNI délivrées aux mineurs avant ou après le 01/01/2014 n'ont qu'une validité de 10 ans.

14 – ACTIVITES SPORTIVES ET DE DECOUVERTES

L'encadrement des activités est assuré par un personnel compétent, conforme aux règles du Ministère de la cohésion sociale et du code du sport.

Équipement : nous fournissons le casque pour le char à voile. Les responsables de groupes doivent veiller à ce que chaque participant vienne avec le trousseau recommandé.

14.1 pour les groupes

Accompagnateurs de mineurs : sauf dispositions particulières, il n'y a pas de gratuité dans le cadre des activités et animations.

Les activités nautiques font l'objet de précautions particulières :

C'est de la responsabilité du directeur de séjour de présenter les tests préalables aux activités nautiques au centre. Test préalable aux activités nautiques : à son arrivée, le groupe confie IMPÉRATIVEMENT à Rêves de Mer le certificat de chaque participant. Ces tests, restitués à la fin du séjour, doivent être conformes aux textes des autorités de tutelle (Education Nationale ou Ministère Jeunesse et Sports). En l'absence de certificat(s), l'activité ne pourra pas avoir lieu.

Modification de programme : conditions particulières liées aux conditions atmosphériques.

L'encadrant est le seul juge durant le séjour pour réaliser ou modifier le programme prévu à la réservation. En fonction des conditions météorologiques, il pourra être proposé un programme différent ou le remplacement d'une activité par une autre : ces aménagements difficiles à mener, ne donnent droit à aucune indemnité.

De même, la chronologie des sorties et des activités peut subir quelques modifications sans que les participants puissent prétendre à une indemnisation.

Toute modification du programme du fait du client peut entraîner une augmentation de tarif.

14.2 pour les particuliers

Aucune réservation ne sera prise en compte au guichet sans réception : d'un acompte de 30%, de la fiche d'inscription complétée (une par stage), et des présentes conditions générales de vente acceptées et signées qui seront affichées. Des frais de dossier seront exigés.

Lors d'une vente en ligne, la réservation est effective et un acompte de 100% du montant total est exigé, il n'y a pas de frais de dossier pour cette opération.

Aucun stagiaire ne sera admis sans le règlement total du stage. Le locataire s'engage à rembourser au loueur le montant du matériel perdu ou ayant subi une détérioration majeure ainsi que les frais de retour.

Si la diffusion d'un bulletin météorologique spécial nous empêche, pour des raisons liées à la sécurité, d'assurer les séances prévues alors il sera proposé par votre moniteur de participer à une séance théorique à terre, une séance de substitution ou un report de séance, selon l'activité ou le stage choisi.

- Pour les stages de voile : un remboursement de votre séance est prévu à compter de la 3ème séance à terre (les deux premières séances n'étant pas remboursées). Il est conseillé à chaque stagiaire de participer à ces séances théoriques, souvent très enrichissantes. Le choix de ne pas y participer ne donne droit à aucun remboursement.
- Pour les stages de char à voile et de surf : les séances pourront être remplacées par des activités de substitution, ou le stage pourra être reporté, selon les disponibilités. Un remboursement de la séance est prévu à compter de la 3ème séance.
- Pour les autres activités : des activités de remplacement vous seront proposées dans la mesure du possible, afin d'assurer la totalité des séances. En cas d'impossibilité, un report du stage sera envisagé.

15 – SEJOURS DE GROUPE AVEC HEBERGEMENT

15.1 - Hébergement :

La répartition des participants dans les chambres est effectuée selon les disponibilités du centre de vacances. Le groupe est tenu de nous fournir la liste des participants 30 jours avant l'arrivée. L'hébergement est en formule tous lits occupés : le remplissage des chambres est optimisé. Les draps sont fournis pour tous les séjours longs. Des chambres individuelles peuvent être proposées à l'encadrement, sur demande et en fonction des disponibilités. Sauf mention contraire, Rêves de mer se réserve le droit d'accueillir sur le même centre d'autres clients.

Pour les séjours supérieurs à une semaine, le linge de corps des enfants est lavé une fois par semaine.

Lors d'une location, une caution pour le bâtiment, le matériel et le risque de vol, est demandée au plus tard le jour d'arrivée, elle sera restituée dans les 15 jours suivant le séjour. Une attestation d'assurance sera demandée à la remise des clés.

15.2 - Restauration :

La pension complète comprend 3 repas par jour : le petit déjeuner, le déjeuner, (le goûter pour les groupes de mineurs) et le dîner.

Pour les adultes, la fourniture des boissons est précisée dans le contrat. Pour les séjours scolaires et de colonies, les boissons alcoolisées ne sont pas fournies.

Nos menus ne comprennent pas de régimes alimentaires particuliers. En cas de besoin, consultez-nous, 30 jours à l'avance. En plus des prestations convenues, des repas supplémentaires ou pique-niques peuvent être préparés sur demande.

15.3 – Durant le séjour

15.3.1 - Règlement intérieur

Chaque pôle d'hébergement de Rêves de Mer a élaboré un règlement intérieur affiché dans le bâtiment, il indique les règles sur l'utilisation du matériel et de la vie de groupe dans l'établissement et il précise les conditions d'évacuation.

15.3.2 - Pertes - Vols – Détériorations – Dégradations

La responsabilité de Rêves de Mer ne saurait être engagée en cas de perte, de vol ou de dégradation d'effets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des installations. Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur ou de grosses sommes d'argent.

Le responsable du groupe s'engage à couvrir les éventuelles dégradations accidentelles ou volontaires occasionnées par l'un de ses stagiaires.

15.3.3 - Frais médicaux

Les responsables de groupes s'engagent à rembourser l'intégralité des frais médicaux avancés par Rêves de Mer dès réception d'un relevé des frais engagés pour les enfants accompagnés des copies des pièces justificatives permettant un remboursement par la sécurité sociale des parents.

15.4 - Après le séjour.

15.4.1 - Bilan de séjour

Nous attachons une grande importance à la satisfaction de nos clients, vos remarques nous permettent d'améliorer nos prestations (accueil, confort, environnement, loisirs et activités proposées...).

Aussi vous devrez remplir la fiche de bilan de séjour qui sera jointe à la facture finale, elle vous permet d'indiquer vos observations sur le déroulement du séjour.

15.4.2 - Réclamations

Toute réclamation relative au séjour doit être adressée dans le délai d'un mois maximum après la date de fin de séjour par lettre recommandée avec avis de réception au siège social de Rêves de Mer, 3 place de la Mairie 29890 Plounéour-Trez. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.

16 – SEJOURS INDIVIDULES AVEC HEBERGEMENT (Réservé)

17 – DROIT APPLICABLE

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relèvera des tribunaux de Brest.

18. PROSPECTION COMMERCIALE PAR VOIE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, nous vous informons que vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

19 – INFORMATIQUE ET LIBERTES / CONFIDENTIALITE DES DONNEES

Conformément à l'article 27 de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978, vous êtes informés que toutes les informations vous concernant sont collectées par Rêves de Mer afin de traiter votre réservation. Elles peuvent faire l'objet d'une exploitation par Rêves de Mer, son personnel, ses partenaires, les sociétés filiales de Rêves de Mer et enfin à la banque et aux services de paiements de l'utilisateur.

Vous disposez, selon l'article 34 de la loi du 6 janvier 1978, d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition pour le traitement des renseignements vous concernant. Pour exercer ce droit, adressez-vous à Rêves de Mer, 3 place de la Mairie 29890 Plounéour-Trez.

20. VALIDITE

Le fait que REVES DE MER ne se prévale pas d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une des dispositions des conditions de vente serait déclarée nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

21. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE

21.1. Propriété intellectuelle

Le Site, son contenu et tous les éléments le constituant, sont des créations pour lesquelles REVES DE MER ou des Partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles.

Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive des sociétés de REVES DE MER ou des Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation.

Il est concédé à l'Utilisateur un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site et des données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en un droit de consulter en ligne les données et informations contenues sur le Site et un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées.

Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation du Site, notamment commerciale, de la part de l'Utilisateur est interdite.

L'Utilisateur s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données du Site.

En outre, l'Utilisateur s'interdit d'introduire, par quelque moyen que ce soit, des données susceptibles de modifier ou porter atteinte au contenu ou à la présentation du Site.

Tout lien hypertexte avec le Site, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable de REVES DE MER, sur support papier ou électronique.

21.2. Cookies

En naviguant sur le Site, vous acceptez l'utilisation de cookies. Un cookie ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures. Vous aurez une information exhaustive relative aux cookies et à vos droits sur ce sujet sur notre site internet à la page : <http://www.revesdemer.charte.cookies>

21.3. Interopérabilité

Le Site est développé pour être lisible par tous les navigateurs internet connus du marché.

Les fichiers en téléchargements exploitent le format « pdf » (portable document format), exploitable avec tout logiciel de lecture de fichier pdf.

Reproduction des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme :

Conformément à l'article R211-12, les articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme sont reproduits ci-après.

Exclusions : conformément aux articles L 211-7 à L 211-11 du Code du Tourisme, les dispositions ci-dessous ne sont pas applicables lorsque les prestations vendues n'entrent pas dans un forfait touristique tel que défini à l'article L 211-2 du Code du Tourisme.

Ces dispositions ne sont notamment pas applicables lors de la vente de titres de transport seuls, de locations de voiture seules, de prestations d'hébergement seules.

Extrait du Code du Tourisme :

Article R 211-3 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R 211-3-1 (Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)) L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au « a » de 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 R 211-4 (Créé par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;

2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;

- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R 211-5 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1)

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R 211-6 (Modifié par Décret n°2016-1278 du 29 septembre 2016 - art. 1 (V)) Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R 211-7 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R 211-8 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R 211-9 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R 211-10 (Modifié par Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009 - art. 1) Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R 211-11 Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.