



# Conditions Générales de Vente

## ARTES Tourisme Individuels - C.G.O.S

ARTES Tourisme est une filiale d'ARTES Découverte et Vacances, association de tourisme régie par la loi de 1901, créée en 1988. Sa vocation est l'organisation de séjours dans les résidences et villages vacances dont elle est gestionnaire ou partenaire. Son immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours est n° IM059190001. Garantie financière auprès du FMS de l'UNAT : fms@unat.asso.fr.

Conformément à l'évolution du Code du tourisme qui est entré en vigueur le 1er juillet 2018, les conditions générales de vente sont soumises aux articles R 211-3 à R 211-11 relatifs à l'organisation et la vente de voyages ou de séjours, modifiés par le décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009, en vigueur le 1er novembre 2011, dont une évolution a eu lieu et est entrée en vigueur le 1er juillet 2018.

Aux termes des articles L 211-8 et L 211-18 du Code du tourisme, les stipulations ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transports n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'achat d'un séjour ou d'un voyage implique pour l'acheteur d'adhérer à l'ensemble des conditions générales de vente ci-dessous, sans exclusion possible.

### COTISATION ECONOMIQUE ET SOLIDAIRE (CES)

Les séjours organisés par ARTES Tourisme sont ouverts à tous, moyennant une cotisation économique et solidaire. Celle-ci est annuelle, valable du 1er janvier au 31 décembre. Elle est acquittée au plus tard lors du versement des acomptes.

**Coût :** 20 euros par dossier.

### TARIFS ET PRIX

Les prix sont donnés toutes taxes comprises en euros.  
Seule la taxe de séjour n'est pas incluse et se règle à l'arrivée (sauf indication contraire).

Aucune contestation concernant les prix d'ARTES TOURISME ne sera acceptée après l'inscription à un séjour. De plus, le règlement de la facture sous-entend l'acceptation des tarifs et des conditions du voyage.

Les prix figurant sur le catalogue ou le site internet sont donnés à titre purement indicatif et peuvent être soumis à variation sans aucun préavis. Seuls les prix fixés dans la réservation prévalent en cas de différence avec ceux figurant sur le catalogue ou le site internet.

### REVISION PRIX

Conformément à l'article L211-12 du 22 juillet 2009 (modifié par l'ordonnance du 2017-1717 du 20 décembre 2017), les prix prévus au contrat ne sont pas révisibles, sauf s'il s'agit de variations dues au coût des transports (hausse du coût du carburant, des redevances et taxes) et/ou variation du taux de change de la destination. Cette révision des prix ne peut intervenir que dans le cas où la répercussion de la variation sur le prix total de la prestation aurait pour effet d'augmenter ou de baisser ce prix total de plus de 3 %. Aucune modification du prix ne peut être appliquée moins de 20 jours avant la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

Dans l'éventualité d'une majoration du prix de vente d'un séjour, le client serait averti par ARTES TOURISME par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai maximum de 20 jours avant le départ.

En cas de variation du prix à la baisse due en raison des facteurs visés ci-dessus, le Client a droit à une réduction du prix.

### PAIEMENT

**Pour les réservations effectuées par le client plus de trente (30) jours avant la date du début du séjour sélectionné, la réservation effectuée par le client devra être accompagnée du paiement de l'acompte visé ci-dessous. La réservation du séjour ne sera définitive qu'après :**

Réception et encaissement par ARTES TOURISME d'un acompte de 30% du prix total, ainsi que le montant de la souscription de l'assurance et, envoi par ARTES TOURISME de la confirmation de séjour laquelle tient lieu de facture pour le client.

En cas de réservation par téléphone, un numéro d'option sera attribué au Client, et il lui appartiendra de régler l'acompte dans un délai maximal de sept (7) jours francs suivants l'attribution de l'option de réservation, le numéro de celle-ci devant impérativement être rappelé lors du règlement. A défaut de réception du règlement de l'acompte dans le délai susvisé, l'option de réservation sera caduque. Le paiement du solde du prix du séjour doit intervenir au plus tard le trentième (30ème) jour avant la date de début du séjour du Client. Ce paiement doit impérativement être accompagné de la référence du dossier.

**Pour les réservations effectuées par le client moins de trente (30) jours avant la date du début du séjour sélectionné :**

Le client devra régler, sans délai, la totalité du prix total du séjour (en euros TTC). La réservation d'un séjour ne sera définitive qu'après réception et encaissement par ARTES TOURISME du règlement du Client et envoi par ARTES TOURISME de la confirmation de séjour laquelle tient lieu de facture pour le Client. En cas de réservation par téléphone, un numéro d'option sera attribué au Client, et il lui appartiendra de régler la totalité du prix total du séjour (en euros TTC) dans un délai maximal de sept (7) jours francs suivants l'attribution de l'option de réservation, le numéro de celle-ci devant impérativement être rappelé lors du règlement. A défaut de réception du règlement dans le délai susvisé, l'option de réservation sera caduque.

#### Modalités de paiement :

Les modes de paiement acceptés par ARTES TOURISME sont les suivants :

- cartes bleues (VISA, Mastercard) ;
- la carte American Express ;
- par chèques ;
- par virements bancaires ;
- avec les aides vacances VACAF ;
- par chèques vacances émis par l'Agence Nationale des Chèques Vacances ;
- par chèques cadeaux (Up Cadhoc, Kadéo Edenred, ANCV Chèque-Vacances / Connect, Sodexo et Tir groupé).

L'envoi des chèques (bancaires, vacances, cadeaux) doit obligatoirement être réalisé par courrier recommandé avec accusé de réception au siège d'ARTES TOURISME - Bâtiment A - Immeuble Le Marc'q - 159 Avenue de la Marne - CS 82506 - 59701 Marcq-en-Barœul Cedex. ARTES TOURISME dégage toute responsabilité en cas d'annulation de réservation en cas d'envoi de chèques par courrier normal.

#### Le retard ou défaut de paiement :

Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de retard de paiement conformément aux dispositions de l'article L 441-3 du Code de commerce.

Des pénalités correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal seront appliquées en l'absence ou en cas de retard de paiement.

### CONDITIONS D'ANNULATION

#### AVANT LE SEJOUR

Toute modification ou annulation de séjour sera notifiée par écrit.

En cas d'annulation totale ou partielle du séjour et sous réserve d'exigences supérieures de la part des prestataires de service engagés dans l'élaboration des séjours, les montants suivants seront facturés en fonction des délais indiqués.

#### Annulation du séjour du fait du client :

Le montant de la facture des frais d'annulation s'établira ainsi :

- si l'annulation intervient jusqu'à 7 jours à compter du versement de l'acompte : c'est sans frais ;
- si l'annulation intervient à plus de 30 jours du départ : c'est sans frais ;
- si l'annulation intervient de 29 jours à 15 jours du départ : 60 % du montant total du séjour ;
- si l'annulation intervient de 14 jours à 08 jours du départ : 80 % du montant total du séjour ;
- si l'annulation intervient de 7 jours à 0 jours du départ : 100 % du montant total du séjour ;

Le trop-perçu, dans le cas de résolution, sera remboursé au Client, quatorze jours au plus tard après la date d'annulation du contrat.

## Annulation du fait d'ARTES TOURISME :

1° ARTES TOURISME peut résoudre le contrat et rembourser intégralement le voyageur des paiements effectués, mais il n'est pas tenu à une indemnisation supplémentaire, si le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que le vendeur notifie la résolution du contrat au voyageur dans le délai maximum de trente jours avant le début du voyage ou séjour.

ou

2° ARTES TOURISME est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

## PENDANT LE SEJOUR

Tout séjour interrompu ou abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du Client, pour quelque raison que ce soit, ne donne lieu à aucun remboursement et n'est donc pas incluse dans le cadre de l'assurance annulation.

## ASSURANCES

### A) Responsabilité Civile :

Chaque participant aux séjours ARTES Tourisme bénéficie d'une assurance responsabilité civile et rapatriement auprès de la MAIF de NIORT sous le numéro de police 4268638K. Le contrat couvre uniquement les activités pratiquées dans les équipements ARTES Tourisme et/ou sous la responsabilité d'ARTES TOURISME. Ces activités sont définies contractuellement. La MAIF couvre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile que les participants aux séjours ou aux voyages peuvent encourir en raison des dommages corporels, matériels ou immatériels causés à un tiers et résultant d'un événement à caractère accidentel (les participants sont considérés comme tiers entre eux).

### B) Assistance :

L'assistance couvre notamment le rapatriement en cas de blessures ou de maladie, ainsi que la prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation. La garantie assistance fonctionne également en cas de décès d'un bénéficiaire et d'un décès d'un proche.

En cas de besoin, le responsable d'ARTES Tourisme prendra contact avec MAIF Assistance (prestations d'Inter Mutuelle Assistance).

### C) Annulation :

ARTES Tourisme a souscrit auprès du cabinet ASSUREVER :

- l'assurance multirisque facultative de 5 % du montant total du séjour avec un minimum de 15 € / dossier

**L'Assurance multirisque** couvre à partir du moment où les participants souscrivent à l'assurance et jusqu'à la fin du séjour notamment en cas d'interruption du séjour. Elle prend effet en cas de maladie grave, d'accident corporel grave, d'un décès d'un bénéficiaire ou d'un proche, suite la modification de la date des congés par l'employeur, suite au vol des papiers d'identités. Elle offre une garantie également en cas de retard d'avion ou de train et offre une assistance rapatriement ainsi qu'une garantie en cas d'interruption de séjour dû au séjour hôtelier, à la location ou au transport. L'assurance prend effet également en cas de disparition et/ou de détérioration des bagages, objets et effets personnels, ainsi que pour le retard dans l'acheminement des bagages sur le lieu de séjour.

## CESSION DU CONTRAT

Le Client peut, moyennant un préavis raisonnable adressé à ARTES TOURISME céder son contrat, à une personne satisfaisant toutes les conditions applicables à ce contrat. Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuellement occasionnés par cette cession. ARTES TOURISME informe le cédant des coûts réels de la cession. Le cédant est tenu d'informer ARTES TOURISME de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé 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.

## FORMALITÉS

Pour tous les voyages à l'étranger, les participants devront être en possession d'une carte nationale d'identité en cours de validité ou d'un passeport en cours de validité. Les enfants mineurs (moins de 18 ans) quittant le territoire métropolitain sans leurs parents pour quelque destination que ce soit devront être porteurs d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité en cours de validité. Les enfants ayant atteint l'âge de 15 ans doivent être munis d'un passeport ou d'une carte d'identité personnels, même s'ils voyagent avec leurs parents. Les formalités indiquées ne sont valables que pour les ressortissants français ; les ressortissants étrangers doivent se renseigner eux-mêmes. Sauf indication contraire, l'accomplissement et le coût des formalités demeurent à la charge du Client dans les ambassades ou consulats des pays concernés. Un Client qui ne peut prendre part à un voyage, faute de présenter les documents exigés (CNI, passeport, visa) ne peut prétendre à aucun remboursement. Sauf indication contraire, l'accomplissement et le coût des formalités demeurent à la charge du client.

## PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Dans certaines conditions et dans certains établissements, les personnes à mobilité réduite peuvent être accueillies. Toutefois pour connaître les disponibilités et permettre le meilleur accueil possible, il est demandé au Client d'en informer ARTES TOURISME lors de la réservation.

## RESPONSABILITE D'ARTES TOURISME

ARTES TOURISME est responsable de « plein droit » à l'égard du Client de la bonne exécution des obligations résultant du contrat, que ces obligations soient à exécuter par elle-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjuger de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, ARTES TOURISME peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

## RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client, pour quelque cause que ce soit, ne donneront lieu à aucun remboursement. Le Client doit attirer l'attention sur tout élément déterminant de son choix, sur toute particularité le concernant susceptible d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour.

## VOLS ET PERTES

ARTES TOURISME n'est pas responsable des vols commis au sein de ses équipements. Les objets précieux (argent, bijoux...) doivent être déposés dans les coffres-forts des villages vacances. ARTES TOURISME n'est pas responsable des objets perdus ou oubliés dans les autocars, avions ou hôtels durant le voyage et ne se charge pas de leur recherche. Tout renvoi par ARTES TOURISME au Client d'effets ou de valeurs oubliés par ce dernier à l'issue du séjour, ne sera réalisé qu'après réception d'une demande du Client auprès de l'établissement d'ARTES TOURISME concerné. Les frais de renvoi d'effets ou de valeurs sont à la charge du Client.

## DEDOMMAGEMENTS

En cas de retard pour cause de grève (aiguilleurs du ciel, personnel des aéroports...), d'intensité du trafic aérien, de météorologie, de sécurité, et autres cas de force majeure, les participants ne pourront prétendre à aucun dédommagement à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de durée de programme initialement prévue. Les participants pourront donc être privés de quelques heures de séjours à l'arrivée ou au départ en raison des horaires d'avion, sans pour autant avoir droit à un dédommagement. Toute annulation, de la part des clients, consécutive à une modification du plan de vol entraînera les frais d'annulation normaux. Tout séjour entamé est dû. L'arrivée tardive ou le renoncement à l'un des services inclus dans le forfait ne donne lieu à aucun remboursement.

Pour toutes les contestations relatives aux ventes réalisées par ARTES Tourisme et à l'application ou à l'interprétation des présentes conditions particulières de vente, seules seront compétentes les Instances de Lille.

## RECLAMATION ET MEDIATION

Toute non-conformité liée à la prestation achetée, constatée lors du séjour par le Client, devra être communiquée sur place.

Après avoir saisi le siège (ARTES TOURISME - Service juridique - Bâtiment A - Immeuble Le Marc'q - 159 Avenue de la Marne - CS 82506 - 59701 Marcq-en-Barœul Cedex), par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé réception et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante jours suivant la réception de la réclamation, le Client peut saisir le médiateur du TOURISME et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

## REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

### A) Collecte de données :

Les informations recueillies via le formulaire de réservation sont traitées et enregistrées dans un fichier informatisé par le village vacances concerné, et par ARTES TOURISME pour le traitement de la réservation et son suivi. Ces données sont confidentielles. ARTES TOURISME pourra être amené à les transférer à des tiers (tels que assurances, compagnies de transport, sous-traitants, prestataires respectifs, techniques, bancaires etc...) qui sont tenus de respecter la confidentialité de ces informations et ne pourront accéder à ces données que pour les besoins liés à la réservation et aux prestations afférentes. Elles peuvent également être utilisées, avec l'accord préalable du Client, à des fins de communication commerciales ou d'opérations commerciales.

### A) Droit d'accès, d'opposition et de retrait :

Les données collectées seront conservées pour la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Elles sont gérées en conformité avec la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016. Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant. Le Client peut l'exercer à tout moment en contactant ARTES TOURISME :

- Par courrier postal : Bâtiment A - Immeuble Le Marc'q - 159 Avenue de la Marne - CS 82506 - 59701 Marcq-en-Barœul Cedex
- Par téléphone : 03 28 04 54 54
- Par courriel : mesdonnees@artes.voyage