

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

Préambule

Les présentes Conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société SAS SAINT-LAURENT propose et vend des voyages et des séjours à ses clients consommateurs (les « **Conditions Générales** »).

Les voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT s'adressent exclusivement aux groupes de particuliers (associations, comités sociaux et économiques ou groupe de particuliers de toute autre nature).

Les Conditions Générales déterminent les conditions contractuelles applicables aux Prestations réalisées par SAS SAINT-LAURENT.

Avant de recourir aux Prestations proposées par SAS SAINT-LAURENT, le Client est tenu de lire attentivement les Conditions Générales qui contiennent des informations importantes sur les droits et obligations du Client, ainsi que sur les conditions de responsabilité de SAS SAINT-LAURENT.

En recourant aux Prestations de SAS SAINT-LAURENT, le Client confirme avoir pris connaissance et accepter les Conditions Générales.

1. Informations sur la société SAS SAINT-LAURENT

La société SAS SAINT-LAURENT est une société par actions simplifiée au capital de 45 735 euros, dont le siège social est situé Zone artisanale de la Garenne, 41100 SAINT-FIRMIN-DES-PRES, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de BLOIS sous le numéro 409 750 205 (ci-après « **SAS SAINT-LAURENT** »).

- N° TVA intracommunautaire FR85 409 750 205
- N° d'immatriculation au Registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès d'ATOUT FRANCE : IM041110001.
- Garantie financière affectée au remboursement des fonds reçus, délivrée par APST Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme
15 av Carnot 75017 PARIS 01 44 09 25 35 info@apst.travel

Police d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle n° 61673992 , souscrite auprès de la société ALLIANZ, 1 cours Michelet - CS 30051

92076 Paris La Défense Cedex

- Téléphone : 02.54.23.64.00.
- Email : saintlaurent@cars-saintlaurent.com
- Site internet : www.cars-saintlaurent.com

2. Définitions

Les termes et expressions utilisés dans les présentes Conditions Générales avec une majuscule auront le sens suivant :

- « **Circonstances exceptionnelles et inévitables** » désignent, conformément à l'article L 211-2, V, 3° du Code du tourisme, une situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.
- « **Client** » désigne toute personne morale ou physique qui recourt aux Prestations proposées par SAS SAINT-LAURENT et qui, agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, à la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation.
- « **Conditions Particulières** » désigne les conditions particulières ayant pour objet de compléter les présentes Conditions Générales. Les Conditions Particulières prennent la forme d'un « **Contrat de réservation** » établi par SAS SAINT-LAURENT sur la base des besoins émis par le Client, accepté et signé par le Client.
- « **Contrat** » désigne ensemble les Conditions Générales et les Conditions Particulières. La conclusion du Contrat est matérialisée par l'acceptation des Conditions Particulières par le Client, emportant son adhésion entière et sans réserve aux Conditions Générales.
- « **Forfait touristique** » a le sens qui lui est attribué à l'article L 211-2, II du Code du tourisme dont le texte est reproduit en **Annexe 1**, à savoir la combinaison d'au moins deux (2) types différents de Services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre (24) heures ou incluant une nuitée et respectant en outre certaines conditions décrites à l'article susvisé du Code du tourisme.
- « **Prestations** » désigne les prestations d'organisation et de vente de voyages et de séjours proposées par SAS SAINT-LAURENT, telles que définies à l'Article 3. Le détail des Prestations fournies par SAS SAINT-LAURENT au Client est précisé dans les Conditions Particulières.
- « **Prestation de voyage liée** » a le sens qui lui est attribué à l'article L 211-2, III du Code du tourisme, dont le texte est reproduit en **Annexe 1** lorsque le rôle de SAS SAINT-LAURENT se limite à faciliter l'achat par le Client d'un service donné et la conclusion d'un contrat entre le Client et le prestataire concerné.

- « **SAS SAINT-LAURENT** » désigne la société SAS SAINT-LAURENT dont les mentions légales figurent à l'Article 1 des présentes.
- « **Service de voyage** » a le sens qui lui est attribué à l'article L 211-2, I du Code du tourisme, dont le texte est reproduit en **Annexe 1**, à savoir le transport de passagers, l'hébergement non résidentiel, la location d'un véhicule particulier ou tout autre service touristique.
- « **Service de voyage intermédié** » désigne un Service de voyage que SAS SAINT-LAURENT ne réalise pas elle-même, qu'elle propose en qualité d'intermédiaire et qui, combiné avec les autres services proposés par SAS SAINT-LAURENT, ne remplit pas les conditions d'un Forfait touristique. Conformément à l'article L 211-1, I, 2° du Code du tourisme, ces Services de voyage intermédiés sont soumis au régime applicable aux Forfaits touristiques.
- « **Site Internet** » désigne le site internet hébergé à l'adresse suivante : www.cars-saintlaurent.com

3. Voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT

3.1. Définition

SAS SAINT-LAURENT organise et propose des journées, week-ends, séjours et circuits touristiques, en France et à l'étranger, à destination de groupes de particuliers.

Les voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT comprennent le transport par autocar, Prestation réalisée directement par SAS SAINT-LAURENT, ainsi que des services au titre desquels SAS SAINT-LAURENT agit en qualité d'intermédiaire, tels que l'hébergement, repas, billets de spectacle ou de parcs d'attraction, croisières, vente de billets d'avion et/ou visites de musées, monuments ou autres lieux touristiques.

Les Prestations proposées par SAS SAINT-LAURENT font l'objet d'une présentation générale sur le Site Internet.

Le détail des Prestations fournies au Client par SAS SAINT-LAURENT fait l'objet d'une description spécifique dans les Conditions Particulières.

3.2. Règlementation applicable aux voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT

3.2.1. Nature juridique des voyages et séjours proposés

Les voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT sont susceptibles de revêtir des qualifications juridiques différentes selon les services considérés et les modalités de vente :

1. Lorsque les conditions prévues à l'article L 211-2, II du Code du tourisme, relatif au forfait touristique, sont remplies, les voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT constituent un **Forfait touristique**, tel qu'il est défini à l'Article 2 des présentes et à l'article susvisé du Code du tourisme.

Dans le cas contraire, les voyages et séjours proposés par SAS SAINT-LAURENT constituent, selon le cas :

2. Des **Services de voyage intermédiés** que SAS SAINT-LAURENT ne réalise pas elle-même et au titre desquels elle intervient donc en qualité d'intermédiaire ;

Ou :

3. Des **Prestations de voyage liées**, telles que définies à l'Article 2 des présentes, lorsque le rôle de SAS SAINT-LAURENT se limite à faciliter l'achat par le Client des services considérés et la conclusion d'un contrat entre le Client et le prestataire concerné.

Dans les cas 2. et 3. susvisés, les prestations de transport de voyageurs par autocar qui sont réalisées directement par SAS SAINT-LAURENT et qui sont combinées aux Services de voyage intermédiés ou aux Prestations de voyage liées sont exclusivement régies par les « Conditions générales de transport de voyageurs par autocar » de SAS SAINT-LAURENT .

3.2.2. Régime juridique applicable

Le régime applicable aux **Forfaits touristiques** et **Services de voyage intermédiés** proposés par SAS SAINT-LAURENT est prévu aux articles L 211-1 et suivants et R 211-1 et suivants du Code du tourisme et repris dans les présentes Conditions Générales.

En revanche, dans l'hypothèse de Prestations de voyage liées, le Client est expressément informé de ce qui suit, conformément à l'article L 211-3 du Code du tourisme :

- (i) **Le Client ne bénéficie d'aucun des droits applicables exclusivement aux Forfaits touristiques, repris dans les présentes Conditions Générales, et chaque prestataire de service sera seulement responsable de la bonne exécution contractuelle de son service ;**
- (ii) **Le Client bénéficie d'une protection contre l'insolvabilité de SAS SAINT-LAURENT au moyen de la garantie financière et de la police d'assurance de responsabilité civile**

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

professionnelle souscrites par celle-ci.

En conséquence, les Prestations de voyage liées dont l'achat par le Client est facilité par SAS SAINT-LAURENT sont exclusivement régies par les conditions générales du prestataire concerné.

SAS SAINT-LAURENT ne saurait être tenue responsable ni de la bonne exécution des contrats conclus avec les prestataires concernés, ni des manquements de ces derniers.

Le Client est invité à prendre connaissance du formulaire d'information joint aux Conditions Particulières, lequel est différent selon la nature juridique des Prestations considérées, conformément à l'Arrêté du 1^{er} mars 2018.

3.2.3. Absence de droit de rétractation

Par application des articles L 221-2, 5^e et L 221-28, 12^e du Code de la consommation, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour l'achat de voyages et séjours auprès de SAS SAINT-LAURENT.

4. Formation du Contrat

4.1. Besoins du Client

Le Client est chargé d'identifier et de définir précisément ses besoins et s'engage à fournir à SAS SAINT-LAURENT toutes les informations nécessaires ou utiles à la réalisation des Prestations.

En particulier, le Client s'engage à fournir les informations suivantes au plus tard à la date de conclusion du Contrat :

- Un nombre de participants minimum,
- Un justificatif de l'identité de chaque participant dont les coordonnées d'un parent à prévenir en cas de nécessité.

4.2. Conditions Particulières (« Contrat de réservation »)

Sur la base des besoins exprimés par le Client, SAS SAINT-LAURENT lui communique un « Contrat de réservation » dont les conditions, notamment financières, sont valable 8 jours suivant sa date d'émission.

L'acceptation du Contrat de réservation par le Client s'effectue par tout moyen écrit permettant d'en accuser réception.

Le Contrat de réservation comprend les informations précontractuelles afférentes au voyage ou séjour concerné, prévues aux articles R 211-4 et R 211-5 du Code du tourisme, qui ne figureraient pas dans les présentes Conditions Générales.

Le Contrat entre SAS SAINT-LAURENT et le Client est valablement formé par l'acceptation du Contrat de réservation par le Client, emportant son acceptation des Conditions Générales.

Lorsque la commande est émise pour le compte d'une personne morale, le Contrat est conclu avec un représentant légal ou dûment habilité de celle-ci.

Lorsque la commande est émise par un groupe de particuliers sans personnalité morale, le Contrat est nécessairement conclu avec l'un des participants qui s'engage, en qualité de Donneur d'ordre, au nom et pour le compte des autres participants ainsi que, le cas échéant, en son nom et pour son compte.

SAS SAINT-LAURENT se réserve le droit de refuser toute modification ultérieure d'une commande précédemment émise par le Client qui ne bénéficie d'aucun droit de rétractation pour l'achat de voyages et séjours auprès de SAS SAINT-LAURENT. En toute hypothèse, toute modification ultérieure des termes convenus entre les parties devra faire l'objet d'un avenant signé par les parties.

Le Client est invité à vérifier, avant d'accepter l'offre proposée par SAS SAINT-LAURENT, que les Prestations présentées dans les Conditions Particulières correspondent bien à ses besoins.

Lorsque le Contrat est conclu en la présence physique et simultanée des parties, le Client peut demander un exemplaire papier du Contrat.

5. Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir à SAS SAINT-LAURENT toute l'information nécessaire ou utile à la réalisation des Prestations.

En particulier, le Client est tenu de communiquer à SAS SAINT-LAURENT, avant la conclusion du Contrat, toutes les informations visées à l'Article 4.1 ainsi que, plus généralement, toutes exigences particulières afférentes au voyage ou séjour concerné, qui, si elles sont acceptées par SAS SAINT-LAURENT, feront partie intégrante du Contrat. En particulier, le Client doit informer SAS SAINT-LAURENT de toute particularité le concernant ou concernant les participants susceptibles d'affecter le déroulement du voyage ou du séjour (notamment présence de personnes à mobilité réduite, mineurs, femmes enceintes, personnes nécessitant une assistance médicale, etc.).

6. Obligations de SAS SAINT-LAURENT

SAS SAINT-LAURENT s'engage à réaliser les Prestations de manière professionnelle, dans le respect de la réglementation et des règles de l'art applicables en la matière.

Version en vigueur au Mars 2021

6.1. Informations et documents

L'information précontractuelle due au Client en vertu du Code du tourisme figure dans les présentes Conditions Générales et dans les Conditions Particulières.

En outre, le Client est invité à prendre connaissance du formulaire d'information requis par la réglementation applicable, joint aux Conditions Particulières.

SAS SAINT-LAURENT remet au Client, en temps utile avant le début du voyage ou du séjour, les reçus, bons de voyage et billets nécessaires, les informations sur l'heure prévue de départ et, s'il y a lieu, l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

SAS SAINT-LAURENT communique au Client, s'il y a lieu, toutes informations d'ordre général concernant les formalités administratives nécessaires au voyage ou séjour (notamment passeports et visas), y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que les renseignements sur les formalités sanitaires du pays de destination. Des informations générales sont également disponibles sur le site internet www.diplomatie.gouv.fr (rubrique Conseils aux voyageurs) en ce qui concerne les conditions d'entrée et de séjour dans chaque pays et les conditions sanitaires.

Le Client demeure toutefois seul responsable de l'accomplissement de toutes formalités nécessaires avant le départ (validité de la carte nationale d'identité ou du passeport, visa, certificat de santé, etc.) et pendant toute la durée du voyage, y compris le cas échéant des formalités douanières des pays réglementant l'exportation d'objets.

SAS SAINT-LAURENT ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des clients qui doivent prendre à leur charge l'obtention

SAS SAINT-LAURENT communique au Client, au sein des Conditions Particulières, les coordonnées de son représentant local, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le Client peut contacter rapidement SAS SAINT-LAURENT et communiquer avec celle-ci 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.

Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un Contrat comprenant un hébergement, SAS SAINT-LAURENT communique, dans les Conditions Particulières, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur.

6.2. Aide au voyageur en difficulté

SAS SAINT-LAURENT s'engage à apporter, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, une aide appropriée au Client en difficulté lors du voyage ou du séjour, et notamment s'il y a lieu :

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

En pareille hypothèse, SAS SAINT-LAURENT sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par SAS SAINT-LAURENT.

6.3. Prestations de transport aérien

6.3.1. Dans le cadre d'un Forfait touristique

Si les prestations de transport aérien sont comprises dans un Forfait touristique proposé par SAS SAINT-LAURENT, conformément à l'article R 211-15 du Code du tourisme, SAS SAINT-LAURENT communique au Client, avant la conclusion du Contrat, pour chaque tronçon de vol, une liste comprenant au maximum trois (3) transporteurs au nombre desquels figurent le transporteur contractuel et le transporteur de fait auquel SAS SAINT-LAURENT aura éventuellement recours. Cette information est confirmée par écrit au moment de la conclusion ferme du Contrat. En cas de modification de l'identité du transporteur effectif survenant après la conclusion du Contrat, le transporteur contractuel ou SAS SAINT-LAURENT doit informer sans délai le Client par tout moyen approprié.

Dès qu'elle est connue, l'identité du transporteur aérien effectif est communiquée par écrit ou par voie électronique. Cette information est confirmée au plus tard huit (8) jours avant la date prévue au Contrat ou au moment de la conclusion du Contrat si cette conclusion intervient moins de huit (8) jours avant le début du voyage.

Si le Contrat est conclu par téléphone, le Client reçoit, sur demande, un document écrit confirmant cette information.

Après la conclusion du Contrat, le transporteur contractuel ou SAS SAINT-LAURENT informe le Client de toute modification de l'identité du transporteur assurant effectivement le ou les tronçons de vols figurant au

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

Contrat. Cette modification est portée à la connaissance du Client par tout moyen approprié.

Le Client en est informé au plus tard, obligatoirement, au moment de l'enregistrement ou avant les opérations d'embarquement lorsque la correspondance s'effectue sans enregistrement préalable.

6.3.2. En dehors d'un Forfait touristique

Si les prestations de transport aérien ne sont pas comprises dans un Forfait touristique, elles constituent une Prestation de voyage liée, visée à l'Article 3.2, et sont exclusivement régies par les conditions générales de la compagnie aérienne.

SAS SAINT-LAURENT ne pourra voir sa responsabilité engagée en cas de manquement de la compagnie aérienne.

7. Conditions financières

7.1. Prix

Le prix correspondant aux Prestations est spécifié dans les Conditions Particulières.

Le prix est notamment déterminé en fonction de données économiques telles que le coût du carburant ou d'autres sources d'énergie s'agissant du transport, les frais et taxes de transport, le taux de change appliqué aux devises le cas échéant.

Le prix est indiqué en euros et entendu toutes taxes comprises (TTC) dont la TVA en vigueur au jour de la formation du Contrat. Tout changement du taux de TVA sera répercuté sur le prix des Prestations.

Le prix total inclut les taxes ainsi que, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, lorsque ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du Contrat, une indication du type de coûts additionnels que le Client est susceptible de supporter.

7.2. Révision du prix

Conformément à l'article L 211-12 du Code du tourisme, le prix pourra être majoré si cette majoration est la conséquence directe d'une évolution :

- (i) Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- (ii) Du niveau des taxes ou redevances sur les Forfait touristiques ou 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
- (iii) Des taux de change en rapport avec le Contrat, le cas échéant.

En pareille hypothèse, SAS SAINT-LAURENT notifiera au Client la majoration de prix susvisée, sur un support durable, en l'assortissant d'une justification et d'un calcul, au plus tard vingt (20) jours avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de hausse du prix supérieure à 8 %, SAS SAINT-LAURENT informe le Client dans les meilleurs délais conformément à l'Article 9.

De même, le Client bénéficiera d'une réduction du prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux (i), (ii) et/ou (iii) ci-dessus qui interviendrait après la conclusion du Contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

7.3. Modalités de paiement

Sous réserve des stipulations figurant dans les Conditions Particulières, le règlement du prix des Prestations s'effectue par principe de la manière suivante :

- (i) Versement, à la date de signature du Contrat de réservation, d'un acompte d'un montant égal à trente pour cent (30 %) du prix TTC ;
- (ii) Règlement du solde selon les échéances spécifiées dans les Conditions Particulières.

SAS SAINT-LAURENT se réserve la faculté d'exiger, à la date de la commande du Client, le paiement de la totalité du prix ou d'un acompte supérieur au montant susvisé et/ou la mise en place de toute garantie financière.

A défaut de paiement aux échéances prévues aux Conditions Particulières, SAS SAINT-LAURENT se réserve le droit d'annuler la commande du Client, sans indemnisation pour celui-ci, sous réserve d'en informer préalablement le Client et de lui laisser un délai raisonnable afin de remédier au retard de paiement.

8. Annulation avant le début du voyage ou du séjour

Les clauses ci-après s'appliquent sans préjudice des dispositions spécifiques éventuelles, législatives ou réglementaires, qui seraient adoptées notamment en cas de crise sanitaire.

8.1. Annulation par le Client

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour.

En pareille hypothèse, et conformément à l'article L 211-14, I du Code du tourisme, le Client sera redevable de frais de résolution standards tels que spécifiés dans les Conditions Particulières.

Ces frais sont calculés en fonction (i) de la date de résolution avant le début du voyage ou du séjour et (ii) des économies de coûts et des revenus escomptés du fait d'une remise à disposition du Forfait touristique ou des Services de voyage concernés.

Par dérogation à ce qui précède et conformément à l'article L 211-14, II du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution si des Circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination.

En pareille hypothèse, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués, à l'exclusion de tout dédommagement supplémentaire.

8.2. Annulation par SAS SAINT-LAURENT

Conformément à l'article L 211-14, III du Code du tourisme, SAS SAINT-LAURENT peut résoudre le Contrat et, en pareille hypothèse, rembourse intégralement le Client des paiements effectués, à l'exclusion de toute indemnisation supplémentaire, si :

- (i) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le Contrat et que SAS SAINT-LAURENT notifie la résolution du Contrat au Client dans le délai fixé par le Contrat, et au plus tard :
 - Vingt (20) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six (6) jours ;
 - Sept (7) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;
 - Quarante-huit (48h) heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux (2) jours ;

Ou

- (ii) SAS SAINT-LAURENT est empêchée d'exécuter le contrat en raison de Circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résolution du Contrat au Client dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

Si aucune des conditions visées au (i) et (ii) ci-dessus n'est remplie, le Client a droit, conformément à l'article R 211-10, al.2 du Code du tourisme, à une indemnisation supplémentaire au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

8.3. Modalités de remboursement

Conformément à l'article R 211-10 du Code du tourisme, lorsque le Client a droit à un remboursement au titre de l'Article 8.1 ou de l'Article 8.2 ci-dessus, SAS SAINT-LAURENT procède au remboursement de tous les paiements effectués par le Client ou en son nom, sous déduction, le cas échéant, des frais de résolution applicables.

Ce remboursement est réalisé dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze (14) jours au plus tard après la résolution du Contrat.

9. Modification du Contrat

Les informations précontractuelles communiquées au Client font partie intégrante du Contrat et ne peuvent pas être modifiées sauf avenant conclu entre les parties.

Toutefois, conformément à l'article L 211-13 du Code du tourisme, SAS SAINT-LAURENT se réserve la faculté de modifier unilatéralement les clauses du Contrat, avant le début du voyage ou du séjour, si cette modification est mineure et n'affecte pas les éléments essentiels du Contrat.

En outre, conformément à l'article R 211-9 du Code du tourisme, lorsque, avant le début du voyage ou du séjour, SAS SAINT-LAURENT, du fait d'un événement extérieur (i) se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Contrat, (ii) si elle ne peut pas satisfaire aux exigences particulières du Client acceptées par SAS SAINT-LAURENT ou (iii) en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, SAS SAINT-LAURENT informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

- (i) Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
- (ii) Du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à SAS SAINT-LAURENT la décision qu'il prend ;
- (iii) Des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ;

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

(iv) 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 Client a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le Client décide de résoudre le Contrat et n'accepte pas d'autre prestation, SAS SAINT-LAURENT rembourse tous les paiements effectués par le Client ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze (14) jours après la résolution du Contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17 du Code du tourisme.

10. Cession du Contrat

Conformément aux articles L 211-11 et R 211-7 du Code du tourisme, le Client peut, avant l'exécution du Contrat, céder le Contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que le Client pour effectuer le voyage ou le séjour.

A cette fin, le Client doit notifier la cession du Contrat à SAS SAINT-LAURENT, par email ou lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins sept (7) jours avant le début du voyage ou du séjour.

En cas de cession du Contrat par le Client, le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

SAS SAINT-LAURENT informe le cessionnaire des coûts réels de la cession et fournit au cédant la preuve des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires occasionnés par la cession.

11. Non-conformité – Réclamations

Conformément à l'article L 211-16, II du Code du tourisme :

1. Le Client est tenu de communiquer à SAS SAINT-LAURENT, dans les meilleurs délais et en toute hypothèse au plus tard dix (10) jours après la fin du voyage ou du séjour, toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour en adressant un courrier électronique à saintlaurent@cars-saintlaurent.com.

2. Si l'un des Services de voyage, dans le cadre ou non d'un Forfait touristique, n'est pas exécuté conformément au Contrat, SAS SAINT-LAURENT remédie à la non-conformité sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Services de voyage concernés.

Si SAS SAINT-LAURENT ne remédie pas à la non-conformité, conformément à l'alinéa précédent, le Client peut demander une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts en application de l'article L. 211-17 du Code du tourisme.

3. Sans préjudice des exceptions énoncées au point 2 ci-dessus, si SAS SAINT-LAURENT ne remédie pas à la non-conformité dans un délai raisonnable fixé par le Client, celui-ci peut y remédier lui-même et réclamer le remboursement des dépenses nécessaires. Il n'est pas nécessaire que le Client précise un délai si SAS SAINT-LAURENT refuse de remédier à la non-conformité ou si une solution immédiate est requise.

4. Lorsqu'une part importante des services de voyage ne peut être fournie comme prévu dans le Contrat, SAS SAINT-LAURENT propose, sans supplément de prix pour le Client, d'autres prestations appropriées, si possible de qualité égale ou supérieure à ceux spécifiés dans le Contrat, pour la continuation du Contrat, y compris lorsque le retour du Client à son lieu de départ n'est pas fourni comme convenu.

Lorsque les autres prestations proposées donnent lieu à un voyage ou séjour de qualité inférieure à celle spécifiée dans le Contrat, SAS SAINT-LAURENT octroie au Client une réduction de prix appropriée.

Le Client 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.

5. Lorsqu'une non-conformité perturbe considérablement l'exécution d'un voyage ou séjour et que SAS SAINT-LAURENT n'y remédie pas dans un délai raisonnable fixé par le Client, ce dernier peut résoudre le Contrat sans payer de frais de résolution et demander, le cas échéant, conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts.

S'il s'avère impossible de proposer d'autres prestations ou si le Client refuse les autres prestations proposées conformément au troisième alinéa du point 4 ci-dessus, le Client a droit, s'il y a lieu, à une réduction de prix et, en cas de dommage distinct, à des dommages et intérêts conformément à l'article L. 211-17 du Code du tourisme, sans résolution du Contrat.

Si le Contrat comprend le transport de passagers, SAS SAINT-LAURENT fournit également au Client, dans les cas mentionnés aux deux précédents alinéas, le rapatriement par un moyen de transport

équivalent, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce et sans frais supplémentaires pour le Client.

6. Lorsqu'il est impossible, en raison de Circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client comme prévu dans le Contrat, SAS SAINT-LAURENT supporte les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois (3) nuitées par participant. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union européenne sur les droits des passagers applicable aux moyens de transport concernés pour le retour des voyageurs, ces durées s'appliquent.

7. La limitation des coûts prévue à l'alinéa précédent ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2, point a, du règlement (CE) no 1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes et aux mineurs non accompagnés, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que SAS SAINT-LAURENT ait été prévenu de leurs besoins particuliers au moins quarante-huit (48) heures avant le début du Contrat. SAS SAINT-LAURENT ne saurait invoquer des Circonstances exceptionnelles et inévitables pour limiter la responsabilité au titre du présent article si le prestataire de transport concerné ne peut se prévaloir de telles circonstances en vertu de la législation applicable de l'Union européenne.

Conformément à l'article L 211-17 du Code du tourisme, le Client a droit à une réduction du prix appropriée pour toute période de non-conformité des Prestations fournies dans le cadre du Contrat, sauf si la non-conformité est imputable au Client.

12. Responsabilité de SAS SAINT-LAURENT

Conformément à l'article L 211-16, I du Code du tourisme, SAS SAINT-LAURENT est responsable de plein droit de la bonne exécution des Forfaits touristiques et des Services de voyage intermédiaires prévus au Contrat, que les Prestations soient ou non réalisées directement par SAS SAINT-LAURENT.

SAS SAINT-LAURENT pourra toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable (i) soit au Client, (ii) soit à un tiers étranger à la fourniture du Forfait touristique ou des Services de voyage compris dans le Contrat et revêt un caractère imprévisible et inévitable, (iii) soit à des Circonstances exceptionnelles et inévitables.

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme et sans préjudice de l'application de toute autre règle impérative, nationale, européenne ou internationale, la responsabilité de SAS SAINT-LAURENT est limitée à un montant correspondant à trois (3) fois le prix total du voyage ou du séjour concerné, à l'exclusion de tout préjudice corporel ou dommage causé intentionnellement ou par négligence pour lesquels sa responsabilité ne peut être limitée.

SAS SAINT-LAURENT ne pourra être tenue responsable de l'exécution de toutes prestations achetées par le Client, lors du voyage ou du séjour, auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

Conformément à l'article L 211-17-3-1° du Code du tourisme, ce principe de responsabilité de plein droit du professionnel organisateur n'est pas applicable aux prestations qui n'entrent pas dans le cadre d'un Forfait touristique et qui sont relatives soit à des titres de transport aérien, soit à d'autres titres de transport sur ligne régulière.

13. Assurances

13.1. Assurance de SAS SAINT-LAURENT

SAS SAINT-LAURENT a souscrit une police d'assurance au titre de sa Responsabilité civile professionnelle, telle que visée à l'Article 1 des présentes.

Les risques couverts et les garanties souscrites au titre de cette police sont disponibles auprès de la compagnie citée en **Annexe 2-1**.

SAS SAINT-LAURENT a, en outre, souscrit une police d'assurance afférente à son activité de transport de voyageurs par autocar, telle que visée à l'Article 1 des présentes.

Les risques couverts et les garanties souscrites au titre de cette police sont disponibles auprès de la compagnie citée en **Annexe 2-2**.

13.2. Assurances facultatives proposées au Client

Lors de la conclusion du Contrat, SAS SAINT-LAURENT propose au Client la souscription, par son intermédiaire, d'assurances facultatives

Le détail des garanties est disponible auprès de la compagnie citée en **Annexe 3** et le coût de ces garanties est spécifié dans le contrat de réservation.

14. Clauses générales

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

14.1. Inscription sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique

Pour les besoins de l'exécution du Contrat, SAS SAINT-LAURENT est amenée à recueillir les données téléphoniques du Client.

Conformément au Code de la consommation, le Client est informé qu'il peut s'inscrire à tout moment sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

14.2. Traitement de données à caractère personnel

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (dénommé « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, SAS SAINT-LAURENT est amenée, dans le cadre de l'exécution du Contrat, à collecter auprès du Client des données à caractère personnel le concernant et concernant les autres voyageurs.

Ces données font l'objet d'un traitement par SAS SAINT-LAURENT, nécessaire (i) à l'exécution du Contrat et, le cas échéant, à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande du Client, (ii) au respect des obligations légales et réglementaires incombant à SAS SAINT-LAURENT et/ou (iii) aux fins des intérêts légitimes de SAS SAINT-LAURENT.

Ces données ne font pas l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne.

Le Client s'engage à informer les autres voyageurs de ce qui précède et à recueillir leur consentement aux fins de transmission de leurs données à caractère personnel à SAS SAINT-LAURENT, conformément à la réglementation applicable.

Toute personne physique dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement par SAS SAINT-LAURENT bénéficie sur ces données d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit à la portabilité ainsi qu'un droit à la limitation et un droit d'opposition au traitement effectué sur ces données.

Une information plus complète est disponible au sein de la **Politique de protection des données personnelles** de SAS SAINT-LAURENT, jointe aux présentes.

Toute demande d'information complémentaire ou d'exercice des droits susvisés doit être adressée par courrier électronique à saintlaurent@cars-saintlaurent.com ou par courrier postal à : SAS SAINT-LAURENT – RGPD, Z.A. La Garenne, Route de Haie-de-Champ, 41100 SAINT-FIRMIN-DES-PRES.

14.3. Non validité partielle

La nullité d'une clause contractuelle n'entraîne pas la nullité des Conditions Générales, à l'exception de celle d'une clause impulsive et déterminante ayant amené l'une des parties à contracter.

14.4. Modification des Conditions Générales

SAS SAINT-LAURENT se réserve la faculté de modifier les présentes Conditions Générales à tout moment. Par conséquent, les Conditions Générales applicables seront celles en vigueur à la date de conclusion du Contrat.

14.5. Droit applicable - Médiation - Juridiction

Les Conditions Générales et, plus généralement, le Contrat sont soumis au droit français.

Pour toute contestation liée à la conclusion ou l'exécution du Contrat, le Client doit, préalablement à toute autre démarche, se rapprocher de SAS SAINT-LAURENT en vue de rechercher une solution amiable. Le Client peut adresser une réclamation écrite (i) par courrier électronique à : saintlaurent@cars-saintlaurent.com, ou (ii) par voie postale à l'adresse figurant en Préambule des présentes.

A défaut de solution amiable dans un délai de soixante (60) jours, le Client peut, en vertu du Code de la consommation, recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, dont les coordonnées figurent ci-après, ou à tout mode alternatif de règlement des différends en cas de contestation.

Médiateur du Tourisme et du Voyage

<http://www.mtv.travel/je-saisis-le-mediateur/>

Conformément à l'article 14 du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CEE) n° 2006/2004 et la directive n° 2009/22/CE, le Client est également informé de l'existence d'une plateforme de règlement en ligne des litiges (« RLL ») entre consommateurs et professionnels accessible à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/odr>.

Sans préjudice de ce qui précède, tout litige susceptible de s'élever à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera soumis à la compétence aux tribunaux dans les conditions de droit commun.

Version en vigueur au Mars 2021

SAS SAINT-LAURENT – Conditions particulières

FRAIS D'ANNULATION en cas d'annulation partielle

15. Annulation par le Client

L'annulation d'un voyage SAS SAINT-LAURENT émanant du client, entraîne le versement de frais variables selon la nature du voyage (autocar, avion ou croisières) et la date à laquelle elle intervient.

Dans tous les cas, il sera retenu des frais de dossier non remboursables par l'assurance :

- 10 € par personne pour les voyages d'une journée
- 25 € par personne pour les voyages en autocar de 2 jours et plus
- 45 € par personne pour les voyages en avion (augmentés des conditions propres à nos partenaires, nous consulter à l'inscription)
- 50 € par personne pour les croisières (augmentés des conditions propres à nos partenaires, nous consulter à l'inscription).

En plus des frais ci-dessus, il sera retenu des frais d'annulation selon le barème suivant en fonction de la date d'annulation, pour les voyages en AUTOCAR :

- (iii) 25 % du prix du voyage de 30 jours à 21 jours
- (iv) 50 % du prix du voyage de 20 jours à 8 jours
- (v) 75 % du prix du voyage de 7 jours à 2 jours
- (vi) 100 % moins de 2 jours ou non présentation le jour du départ.

Sauf mention particulière indiquée sur le contrat de réservation et notamment pour les voyages en AVION et les CROISIERES.

Cas particuliers

Pour les spectacles, en plus des frais définis ci-dessus, il sera retenu le prix total du ou des billet(s) et les frais de réservation quelque soit la date d'annulation.

Il en est de même pour les billets d'avion après émission.

Si un voyageur ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de route pour quelque cause que ce soit, il ne pourra prétendre à aucun remboursement.

16. Annulation par SAS SAINT-LAURENT

SASSAINT LAURENT peut résoudre le Contrat et, en pareille hypothèse, rembourse intégralement le Client des paiements effectués, à l'exclusion de toute 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 SASSAINT LAURENT notifie la résolution du Contrat au Client dans le délai fixé par le Contrat, et au plus tard :

- (i) Quarante cinq (45) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six (6) jours ;
- (ii) Trente (30) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux (2) à six (6) jours ;
- (iii) Huit (8) jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages qui ne durent pas plus de deux (2) jours.

FRAIS D'ANNULATION en cas d'annulation totale

Le contrat de réservation n'est pas soumis au droit de rétractation conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais fixés ci-dessous.

CONDITIONS D'ANNULATION TOTALE pour les voyages AUTOCAR :

- (vii) Acompte non remboursable : plus de 31 jours avant le départ
- (viii) 45 % du prix du voyage de 31 jours à 16 jours
- (ix) 75 % du prix du voyage de 15 jours à 8 jours
- (x) 100 % du prix du voyage moins de 8 jours ou non présentation le jour du départ.

Concernant les voyages avion et croisières ou comportant un tout autre moyen de transport, se référer au contrat de réservation.

Les frais d'annulation peuvent être couverts par l'assurance annulation, si celle-ci a été souscrite par l'acheteur lors de son inscription. Seuls les frais de dossier et la prime d'assurance seront retenus, déduction faite de la franchise assurances.

SAS SAINT-LAURENT – Conditions générales de vente de voyages et de séjours

Annexe 1

Définitions issues du Code du tourisme

Service de voyage

Article L 211-2, I :

« Constitue un service de voyage :

- 1° Le transport de passagers ;
- 2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;
- 3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;
- 4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

Forfait touristique

Article L 211-2, II :

« A. — Constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

- 1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;
- 2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :
 - a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;
 - b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;
 - c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de "forfait" ou sous une dénomination similaire ;
 - d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;
 - e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

B. — Les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° du I est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

- 1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison, ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou
- 2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° du I a commencé. »

Prestation de voyage liée

Article L 211-2, III :

« Constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage ou séjour de vacances, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

- 1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou
- 2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° du I et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° du I, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une

caractéristique essentielle du voyage ou séjour de vacances ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique. »

Annexe 2

Assurances de SAS SAINT-LAURENT

(Article 13.1)

1. Responsabilité civile professionnelle

Compagnie d'assurance : ALLIANZ, 1 cours Michelet -92076 Paris La Défense Cedex
Contrat n° 61673992

2. Transport de voyageurs par autocar

▪ Garanties des personnes transportées

Compagnie d'assurance : ETHIAS ASSURANCES, 24 rue des Croisiers, 4000 LIEGE Belgique
Police 19701209

▪ Garantie des Bagages

Compagnie d'assurance : MMA, 14 Bld Marie et Alexandre Oyon
72030 Le Mans Cedex 9
Contrat n° 146 910 373

Annexe 3

Assurances facultatives proposées au Client

(Article 13.2)

Compagnie d'assurance : MUTUAIDE Brye sur Marne
Contrat n° 7444