

# Conditions générales de vente

Conformément à l'article R211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales issues des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme. Ce dudit décret vous sera remis sur simple demande de votre part préalablement à votre inscription et figurera au verso de votre bulletin de réservation conforme à la législation en vigueur.

## Conditions particulières de vente

Siège social : RGO Mobilités, SAS au capital de 300 000€. Adresse : 2 Bis Avenue de Bellevue - 35136 Saint Jacques de la Lande. SIREN : RCS Rennes 699 200 788. L'agence RGO Voyages, 106 Boulevard de Laval - 35500 Vitré est immatriculée au registre des opérateurs de voyages (ATOOUT France) sous le numéro IM 035210001. La société est couverte au titre d'organisateur de voyages par une assurance responsabilité civile professionnelle n° AH063848-8175 (qui couvre les risques conformément à la législation : loi 92.645 du 13 juillet 1992 et décret 94.490 du 15 juin 1994) souscrite auprès de GENRALI. La Garantie Financière : Garantie Financière GROUPAMA ASSURANCE-CREDIT & CAUTION : 132, rue des Trois Fontanot 92000 Nanterre tel 09.69.32.23.36

**INFORMATION VÉRITÉ :** les prix mentionnés dans nos programmes ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés : une erreur typographique étant possible, les prix et les dates de voyage seront reconfirmés par votre agence lors de l'inscription. Nos prix ont été calculés en fonction des données économiques connues à la date du 30/11/2022. Toutes modifications des taux des différentes taxes dans les pays visités, du prix des carburants ou des tarifs des transports peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera informé au plus tard 20 jours avant le départ.

**RENSEIGNEMENTS RELATIFS AU VOYAGE :** Il est possible que pour des raisons techniques, certains renseignements ne puissent être donnés à l'inscription comme indiqué dans le paragraphe 3 de l'article R211-6, en particulier s'il s'agit de voyage par avion sur vol spécial

**INSCRIPTIONS :** Toute inscription doit être accompagnée d'un acompte tel qu'indiqué sur le bulletin de réservation du présent catalogue (voyages de plusieurs jours) + la prime d'assurance facultative. Le solde doit être versé 30 jours avant le départ sous peine d'annulation systématique. En cas d'inscription faite moins d'un mois avant le départ, le règlement total du voyage est dû au moment de l'inscription. Par exception, les voyages d'une journée ne feront l'objet que d'un seul versement représentant le prix total de l'inscription par personne et encaissé à réception. Pour tout versement par correspondance, il est expressément demandé de préciser le voyage auquel se rapporte le dit versement. Il ne sera délivré ni facture ni reçu de solde, le bulletin de réservation faisant office de facture. Tout règlement en espèces donne lieu à un reçu. Les documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour seront remis aux clients une semaine avant le départ. Pour les changements demandés moins de 30 jours avant le départ, nous nous réservons le droit d'appliquer les conditions d'annulation. Les mêmes principes sont applicables en cas de cession du contrat.

**NOS PRIX COMPRENNENT :** voir paragraphe « notre prix comprend » dans chaque programme du présent catalogue. La mention boissons comprises comprend ¼ vin et eau en carafe (sauf indication contraire)

**NOS PRIX NE COMPRENNENT PAS :** voir paragraphe « notre prix ne comprend pas » dans chaque programme du présent document + dans la plupart des pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau en carafe ; seules les bouteilles d'eau minérale ou de source payantes seront alors proposées + le pourboire du personnel (guides, porteurs, etc) qui est laissé à l'appréciation de chacun + les taxes de séjour + toutes les dépenses extraordinaires consécutives à un événement dont Rgo Voyages ne peut être tenu pour responsable tel que grève, avion ou bateau retardé du fait des compagnies de transport, mauvaises conditions atmosphériques... Nos prix sont établis de façon forfaitaire. Il en résulte que toute prestation non utilisée du fait du voyageur ne donne lieu à aucun remboursement, à l'exception des prestations hôtelières non fournies en raison d'une prise en charge en cours de voyage et à condition que nous en soyons prévenus à l'avance. Cette restriction est également valable pour le retour.

**DÉPARTS :** Notre circuit de prise en charge habituelle s'effectue dans les villes suivantes : Vitré, Argentré du Plessis, Le Pertre. Si vous êtes + de 15 personnes, un autre lieu de prise en charge peut être étudié dans la limite des axes Rennes, Craon, Laval, Fougères sur demande et sous réserve d'acceptation par l'agence. Pour les besoins de l'organisation des minicars ou des voitures peuvent être mis à disposition à l'occasion des transferts aller et/ou retour. L'étendue et la multiplicité de nos points de prise en charge peuvent entraîner quelques désagréments pour les voyageurs situés en "bout de ligne". Aussi, suivant votre situation, vous prendre près de votre domicile peut entraîner des départs matinaux, avec le cas échéant des changements de véhicules. Ainsi nous attirons votre attention sur le fait que vous ne serez pas systématiquement pris en charge à partir de votre ville de départ choisie par le car de grand tourisme assurant l'ensemble du voyage. La longueur des transferts est fonction de la dispersion de la clientèle pour une même destination. Les départs sont assurés avec un minimum de 30 participants (pour les prix indiqués dans cette brochure) pour les voyages en autocar. Nous nous réservons le droit d'annuler un voyage si celui-ci ne réunissait pas le nombre suffisant de participants (voir ci-dessus), à condition que cette annulation pour insuffisance de participants intervienne à 21 jours avant la date de départ pour les voyages de plus de 6 jours, à 7 jours du départ pour les voyages de 2 à 6 jours, à 48h du départ pour les voyages d'une journée. Les décisions d'annulation du voyage ou du séjour du fait de Rgo Voyages n'interviendront que dans la mesure où le nombre de participants prévu pour réaliser le dit voyage ou séjour n'est pas atteint dans les délais indiqués ci-dessus selon la durée du voyage. Le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité (en dehors du remboursement des sommes déjà versées). En cas d'annulation imposée par Rgo Voyages, justifiée par des circonstances de forces majeures ou par des raisons liées à la sécurité du voyageur et ce quelle que soit la date à laquelle intervient l'annulation, le client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité en dehors du remboursement des sommes déjà versées.

**PARKING :** Rgo Mobilités met à votre disposition gracieusement un parking pour stationnement de votre voiture durant le voyage à Le Pertre et à Janzé. Toutefois, Rgo Mobilités et Rgo Voyages déclinent toute responsabilité en cas de vol, détérioration, incendie de celui-ci.

**PLACES DANS LE CAR :** pour certains voyages, les places dans l'autocar étant choisies et attribuées par ordre d'inscription, nous vous conseillons de vous inscrire longtemps à l'avance. La configuration des autocars peut être différente selon le modèle, ceci pouvant entraîner un décalage dans les rangées. Nous pouvons, d'une façon plus générale, être parfois amenés à modifier l'attribution des places en cas de regroupement non prévu. Dans ce cas, aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client et il ne s'agit pas d'un motif d'annulation.

**HEBERGEMENT :** les catégories hôtelières communiquées dans le présent catalogue sont les catégories officielles décernées par les autorités des pays concernés. Il convient d'avoir à l'esprit que, pour une même catégorie, des différences sensibles peuvent intervenir d'un pays à l'autre. Les règles prévoient que les chambres ne soient attribuées qu'à partir de 17 heures le jour de l'arrivée et libérées avant 10 heures le jour du départ, et ce, quels que soient les horaires d'arrivée et de départ. En aucun cas nous ne dérogerons à ces règles. Nous attirons votre attention sur le fait que certains hôtels peuvent parfois être éloignés du centre-ville.

**CHAMBRES INDIVIDUELLES :** lors de l'inscription, il sera tenu compte, dans la mesure du possible, des demandes de chambres que les voyageurs désirent occuper (chambre individuelle, chambre à grand lit, à deux lits et chambre à partager). Cependant le supplément demandé pour l'octroi de chambres individuelles n'engage l'organisateur du voyage que dans la mesure où il peut lui-même les obtenir des hôteliers. En effet, malgré le supplément demandé par ces derniers, le nombre de chambres individuelles est toujours limité pour chaque voyage, leur quantité dans les hôtels étant relativement infime par rapport aux chambres à deux lits, et leur confort très souvent moindre. En cas d'impossibilité de fournir une chambre individuelle, le supplément acquitté à cet effet sera remboursé en fin de voyage, proportionnellement à la non fourniture de ce service et les voyageurs ayant acquitté ce supplément se verront attribuer une chambre à deux lits, à partager avec une autre personne.

**CHAMBRES À PARTAGER :** Les inscriptions en chambre à partager sont acceptées sous réserve que d'autres personnes aient manifesté le même désir. Dans le cas où cette éventualité ne se présenterait pas, le voyageur concerné devra acquitter le supplément pour une chambre individuelle lors du paiement du solde du voyage et pourra être réclamé jusqu'au moment du départ. L'impossibilité du partage d'une chambre ne constitue en aucun cas un motif valable d'annulation du voyage.

**CHAMBRES TRIPLES :** un logement en chambre triple peut être envisagé mais non garanti formellement. Très souvent la chambre triple sera une chambre double dans laquelle l'hôtelier aura ajouté un 2e ou 3e lit ou même un canapé au détriment de l'espace et du confort, surtout lorsqu'il s'agit de 3 adultes. Les voyageurs désirant utiliser, malgré ces réserves une chambre triple, ne pourront prétendre à aucune réduction, ni indemnité, en cas de non-satisfaction.

**RÉDUCTIONS ENFANTS :** nous consulter selon la destination.

**FORMALITÉS DE FRONTIÈRES ET SANITAIRES :** le client est directement avisé par le présent dépliant ou par l'agent de voyages à l'inscription des formalités de police et de santé exigées pour la réalisation du voyage. Leurs accomplissements et les frais qui en résultent incombent au seul client, sauf indication contraire (voir selon programme). Nous ne pouvons supporter en aucun cas, les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un voyageur de présenter un document requis.

**BAGAGES :** les bagages sont l'objet de tous nos soins. Il est demandé aux voyageurs de fixer une étiquette à leurs valises et de s'assurer de l'embarquement de celles-ci avant le départ. Les valises placées sous notre responsabilité dans les soutes à bagages de nos autocars sont assurées jusqu'à concurrence de 300 € par personne, en cas de vol dûment constaté, détérioration, incendie. Nous déclinons toute responsabilité pour les bagages à mains, vêtements, appareils photos, et autres objets personnels laissés dans les cars, les hôtels ou les restaurants en cours de voyage, ainsi que pour les souvenirs achetés en cours de voyage. Nous acceptons de transporter ces derniers sans engager notre responsabilité et dans la limite de la place disponible dans les soutes de l'autocar. D'autre part, il nous est impossible d'assurer les recherches des objets ou vêtements oubliés en cours de voyage. En raison des nombreux problèmes survenus à ce sujet dans le passé, nous ne prendrons aucune demande de recherche en considération. Le client qui a souscrit auprès Rgo Voyages une assurance annulation et bagages ne pourra s'en prévaloir qu'après avoir effectué tous les recours. En cas de vol de bagages, la déclaration circonstanciée accompagnée obligatoirement, sous peine de non-recevoir, de l'original du procès-verbal de dépôt de plainte ou du procès-verbal de déclaration de vol établi par les autorités compétentes et mandatées du pays concerné ainsi que des factures originales des objets volés devront nous parvenir dans les 7 jours suivant le retour du voyage. Dans tous les cas un coefficient de vétusté sera appliqué.

**EXCURSIONS FACULTATIVES :** nos voyages comportent parfois quelques excursions facultatives vous permettant d'agrémenter votre voyage par la visite panoramique d'intéressants monuments et sites touristiques environnants. Ces excursions facultatives peuvent être réservées et réglées en Euros (sauf indication contraire) auprès de votre conducteur-accompagnateur. Le prix de ces excursions communiqué à titre indicatif lors de votre inscription définitive peut être sujet à modification notamment en fonction du nombre de participants, du moyen de transport utilisé... En cas d'un nombre insuffisant de participants (- de 25), une excursion peut être annulée. Nous attirons votre attention sur le fait que seules les excursions et soirées facultatives décrites dans ce catalogue et ses annexes et proposées sur place par nos conducteurs-accompagnateurs et guides-accompagnateurs engagent notre responsabilité.

**MODIFICATIONS DE PROGRAMME :** à la date de parution de nos programmes, toutes les excursions, prestations, visites, entrées, soirées, croisières fluviales, traversées maritimes... indiquées sont réalisables. Cependant, en raison d'éléments indépendants de notre volonté, la date et l'ordre des excursions peuvent être modifiés. Lorsque, après le départ du voyageur, certains services et prestations prévus non prépondérants au contrat ne pourraient être assurés, les clients auront droit au remboursement intégral des sommes correspondant aux prestations non fournies, à l'exclusion de tous dommages et intérêts quelconques. Ainsi, Rgo Voyages peut être amené, pour de multiples raisons et conformément à la loi du 13 juillet 1992 à changer l'hôtel ou le bateau mentionné dans cette brochure sans que cette notification ne constitue pour autant une modification importante d'un des éléments essentiels du voyage. En tout état de cause, et dans la mesure du possible, le voyageur en sera avisé au préalable. Dans ce cas, Rgo Voyages s'engage à fournir au client une catégorie similaire ou supérieure, aucun dédommagement ne pouvant alors être réclamé par le client. En avant ou en arrière-saison, certains services peuvent être modifiés — voire supprimés (ex. l'animation et les activités dans les hôtels, repas à table au lieu d'un buffet) en raison du petit nombre de voyageurs ou des conditions climatiques. Le prix de nos forfaits tient déjà compte de ces éléments éventuels. Le montant du dédommagement éventuellement dû par l'organisateur au client est limité conformément aux conventions internationales

qui régissent les prestations concernées. En ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une limitation résultant d'une convention internationale, le montant du dédommagement éventuel ne pourra excéder le montant réel de la prestation acquittée par le client.

**ASSURANCE :** Si vous n'êtes pas déjà couvert par une assurance personnelle, nous vous conseillons de consulter les garanties proposées par Assurever. (disponibles en agence).

La souscription d'une assurance est facultative et vous permettra d'obtenir le remboursement des frais engendrés après déclaration et étude par l'assureur en fonction des garanties d'assurances souscrites. Détails des différentes formules d'assurances proposées et garanties sur demande.

Assureur : Assurever (contrat 21100)

**ANNULATION :** Pour toute annulation du fait du participant, il lui sera retenu les frais d'annulation mentionnés dans le chapitre « conditions d'annulation » du bulletin d'inscription du voyage ou à défaut les frais suivants, sur le montant du forfait global :

Echéances	Frais retenus
31 Jours et +	<b>Frais de dossier (non remboursables par l'assurance) :</b> 50 €/pers. : (Avion et croisière) 20 €/pers. : (2 jours et + en car) 5 €/pers. : (Journée)
30-21 jours	25% du montant Total
20-8 jours	50% du montant Total
7-2 jours	75% du montant Total
- de 2 jours et non présentation	100%

Si le client a souscrit à l'assurance annulation : le barème des frais indiqué sur le bulletin d'inscription s'applique. Les frais seront pris en charge par l'assurance sur présentation d'un justificatif officiel et sous réserve d'acceptation du dossier par la compagnie d'assurance. Pour tout dossier pris en charge par l'assurance, une franchise (voir détail des garanties) et la prime d'assurance seront retenues. Rgo Voyages retiendra les frais de dossier.

**MOTIFS D'ANNULATION :**

Les conditions générales sont disponibles auprès de notre agence sur simple demande.

**CONDITIONS D'ANNULATION :** Concernant les voyages à la journée en cas d'achat de billetterie, le montant du billet ne sera pas remboursé. Aucun remboursement ne peut intervenir si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés, de même s'il ne peut présenter les documents de police exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité). Si un voyageur ne se présente pas au départ ou abandonne un circuit en cours de route pour quelque cause que ce soit, aucun remboursement ne sera consenti.

**SITUATIONS PARTICULIÈRES :** Nous nous réservons le droit de refuser la participation au voyage à toute personne dont la tenue ou la conduite serait de nature à nuire au bon déroulement du voyage. L'inscription à l'un des voyages de ce catalogue implique l'adhésion complète aux conditions ci-dessus. De même, si en cours de voyage, l'attitude ou le comportement d'un voyageur nuit au bon déroulement du voyage et à la quiétude des autres clients, nous pouvons être amenés à exclure l'intéressé dudit voyage sans dommage ni intérêt. Aptitude au voyage : compte tenu des difficultés inhérentes à certains voyages, séjours ou circuits, et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, Rgo Voyages se réserve la possibilité de refuser toute inscription, voire toute participation qui lui paraîtrait non adaptée avec les contingences de tels voyages, séjours ou circuits. Le client devra produire un certificat médical d'aptitude en ce sens, la garantie de la compagnie d'assurance n'étant pas acquise s'il s'avérait que l'état de santé physique ou moral de cette personne ne lui permettait pas un tel voyage. En tout état de cause, il appartient aux clients de Rgo Voyages de vérifier leurs conditions physiques avant le départ, de se munir de leur traitement habituel, et d'entreprendre d'éventuels traitements préventifs. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire, telle une mesure de tutelle ou de curatelle ont l'obligation de faire état de leur placement lors de leur inscription. Les personnes placées sous curatelle ont l'obligation de demander une autorisation écrite de s'inscrire à leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles. La responsabilité de Rgo Voyages ne pourra en aucun cas être recherchée à l'égard des personnes faisant l'objet de ces mesures de protection. Informations particulières : dans certains pays, l'animation dans les stations balnéaires peut se prolonger tard dans la nuit et gêner le sommeil de certains. Par ailleurs, lors d'arrivées tardives dans les hôtels, l'application des conventions de travail du personnel hôtelier peut entraîner le remplacement d'un dîner chaud par un buffet froid. De même, lors de départs matinaux, les petits déjeuners peuvent être limités à un thé ou café accompagné d'un biscuit.

**MODIFICATIONS DES CONDITIONS PARTICULIÈRES ET GÉNÉRALES DE VENTE :** dans le cas de revente de voyages organisés par des Tour-Opérateurs, les conditions particulières d'assurances et d'annulations de l'organisateur concerné se substituent à nos propres conditions particulières (nous consulter)

**MEDIATEUR DU TOURISME ET DES VOYAGES :** Après avoir saisi le service clients de l'agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 2 mois, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)