

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

SEJOURS 2025



à jour au 1^{er} octobre 2024

AGENCE ROULE MA POULE
20, Chemin du Clos Paillard
25000 BESANCON

ART.1 | STATUT DE L'ENTREPRISE

L'Agence Roule ma Poule (désignée ROULE MA POULE ci-après), est une société à responsabilité limitée unipersonnelle en activité depuis le 15 mars 2016.

Siège social : 20 chemin du Clos Paillard – 25000 BESANCON.

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours auprès d'ATOOUT FRANCE sous le numéro IM025200001.

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de GENERALI IARD, 2 rue Pillet-Will – 75009 Paris.

Garantie Financière souscrite auprès d'ARCUS SOLUTIONS, 3 CRS CHARLEMAGNE, 69002 LYON

ART.2 | NOS OFFRES DE SEJOUR

Les conditions de vente ci-dessous sont applicables pour l'ensemble des séjours clé-en main et sur-mesure produits par ROULE MA POULE et vendus directement au client final ou par le biais d'intermédiaires.

ART.3 | RESERVATION & PAIEMENT

3.1 | RESERVATION DE SEJOUR

Vous pouvez réserver un séjour auprès de notre équipe directement par téléphone, par e-mail ou voie postale. Nous privilégions toujours un premier contact direct afin de mener à bien la co-construction de votre séjour. La demande de devis ne constitue pas une réservation. La réservation ne sera confirmée qu'après la réception du contrat de réservation signé et règlement de l'acompte ou du montant global séjour (selon délai de réservation – voir ci-dessous).

3.2 | ACOMPTE

Pour toute inscription ou réservation à plus de 30 jours de la date de départ : un acompte égal à 30% de la somme totale devra être réglé par virement, chèque ou carte bancaire.

Pour toute inscription à 30 jours ou moins de la date de départ : la totalité du montant du séjour devra être réglée à la signature du contrat de réservation, par virement ou carte bancaire uniquement.

Pour les séjours affaires, compte-tenu des conditions appliqués par certains prestataires, le montant de l'acompte est porté à 60% de la somme totale figurant au contrat.

3.3 | REGLEMENT DU SOLDE

Le règlement du solde du séjour devra être effectué au plus tard, 30 jours avant la date de départ. Tout retard de règlement pourra entraîner l'application de pénalités de retard jusqu'à 8 jours de retard. Au-delà de ce délai, et si le solde n'est pas réglé sous ces conditions, la réservation sera annulée et traitée comme une annulation de votre fait (voir conditions d'annulation de séjour, article 7.1).

3.4 | MOYENS DE PAIEMENT

L'ensemble de nos prestations peuvent être réglées par virement bancaire, chèque, ou carte bancaire (module de paiement en ligne sécurisé).

3.5 | FACTURE

Nous pouvons, à votre demande, vous adresser une facture pour chaque étape de votre réservation (acompte et règlement du solde). Une facture récapitulative globale vous sera directement adressée par notre équipe après encaissement du solde de la prestation.

ART.4 | MODALITES FINANCIERES

4.1 | PRIX

Les prix applicables au jour de l'inscription sont ceux communiqués sur notre site internet ou sur un devis établi par notre équipe et en cours de validité. Les prestations incluses et non incluses dans le forfait de séjour sont précisées sur le contrat de réservation et sur les fiches techniques disponibles sur notre site internet pour les séjours clé-en-main. Dans tous les cas, seul le prix final mentionné sur le contrat de réservation fait foi.

4.2 | FRAIS DE DOSSIER

Notre équipe est engagée dans une logique de facilitation et de développement responsable de la pratique itinérante en Bourgogne Franche-Comté. C'est pour cette raison que nous avons fait le choix de ne facturer aucun frais d'inscription/de réservation ou de dossier à la signature de votre contrat. En revanche les modifications ultérieures à la date de signature du contrat sont susceptibles d'entraîner la facturation de frais de dossier.

4.3 | MODALITES DE REVISION DES PRIX

Le prix du voyage est ferme et en euros TTC. Toutefois, conformément à l'article L211-12 du Code du tourisme, jusqu'à 20 jours du départ, ROULE MA POULE peut opérer des ajustements de prix à la hausse ou à la baisse, dès lors que ceux-ci ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte des variations :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

- Du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat ;
- Des taux de change en rapport avec le contrat : la variation du coût des devises s'appliquera uniquement au montant des devises qui entre dans le calcul du prix du voyage.

Le client devra alors s'acquitter de cet ajustement. Tout refus de paiement de cet ajustement de prix, dès lors qu'il n'est pas significatif, sera considéré comme une annulation de votre fait. (voir conditions d'annulation de séjour - article 7.1)

ART.5 | INFORMATIONS DE VOYAGE

5.1| FORMALITES ADMINISTRATIVES

Afin d'assurer le bon déroulement de votre séjour, nous vous demandons de vous assurer d'être en possession votre carte nationale d'identité (CNI) ou équivalent (passeport) en cours de validité durant toute la durée de votre séjour. Ces documents peuvent être nécessaires lors de transits entre deux pays (notamment en Suisse).

Il est de la responsabilité de chaque participant de s'assurer avant le départ qu'il est en règle avec les formalités de police, de douane et de santé (passeport, visa, certificat de vaccination) et de respecter ces formalités au cours du voyage. Ces informations seront communiquées dans le dossier. Les frais relatifs à l'ensemble des démarches administratives sont à la charge des participants. En cas d'impossibilité de prendre le départ en raison du non- respect de ces formalités, aucun remboursement ne sera opéré par ROULE MA POULE. Il sera alors fait application des conditions d'annulations mentionnées à l'article 7.

5.2| CONDITION PHYSIQUE

Avant de procéder à la réservation, le signataire doit s'assurer que la condition physique (et l'état de santé) de chacun des participants du groupe est adaptée au voyage envisagé. En cas de difficulté ou d'insuffisance physique révélée notamment pendant le séjour, ROULE MA POULE ne pourra en aucun cas être retenue responsable. Notre équipe est à votre disposition durant toute la préparation de votre séjour pour vous proposer le circuit le plus adapté en tenant compte des échanges préalables avec le responsable du groupe.

ART.6 | MODIFICATION OU ANNULATION DE PRESTATION(S)

6.1| MODIFICATION JUSQU'À LA VEILLE DU DEPART

A compter de la date de signature du contrat de réservation, et ce jusqu'à la veille du départ, toute modification de prestation telles que l'ajout ou le retrait d'une prestation portant sur l'hébergement, le transport, la restauration, les activités ou la location de matériel, sera facturée à hauteur des frais réels induits par ces modifications auxquels s'ajoutent des frais de service correspondant à 15% des frais réels, avec application d'un minimum forfaitaire de 50,00 €.

6.2 | MODIFICATION PENDANT LE SEJOUR

A compter de la date de début de séjour et ce jusqu'à la dispersion le dernier jour, toute demande de modification ou annulation de toute ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initialement comprises, figurant sur le contrat de réservation. Toute nouvelle demande de prestation transmise au cours du voyage sera facturée à hauteur des frais réels induits auxquels s'ajoutent des frais de service correspondant à 15% des frais, avec application d'un minimum forfaitaire de 50,00 €.

6.3 | MODIFICATION DES DATES DE SEJOUR

Toute modification des dates de séjour, à compter de la date de signature du contrat de réservation, entraînera de fait l'édition d'une proposition tarifaire actualisée prenant en compte les nouvelles dates. Si le client refuse cette nouvelle proposition, il sera alors fait application des conditions d'annulations mentionnées à l'article 7 ci-dessous, pour le contrat de réservation initial.

6.4 | INTERRUPTION DE SEJOUR

Toute interruption de séjour, que celle-ci résulte du choix du participant ou soit contrainte (blessure, condition physique, problème de santé ou autre) n'ouvre droit à aucun remboursement par ROULE MA POULE pour les prestations non réalisées, ultérieures à la date d'interruption communiquée par le participant.

ART.7 | CONDITIONS D'ANNULATION DE SEJOUR

7.1 | ANNULATION DU FAIT DU CLIENT

En cas d'annulation de séjour de votre fait, et quel qu'en soit le motif, les frais d'annulation suivants s'appliquent :

Jusqu'à 30 jours du départ : montant de l'acompte versé à la réservation

De 29 à 14 jours avant le départ : 60 % du prix total du séjour

De 13 à 7 jours avant le départ : 80 % du prix total du séjour

Moins de 7 jours avant le départ ou non-présentation au départ : 100 % du prix total du séjour.

Dans le cadre des séjours affaires, il sera fait application des conditions d'annulation propres à chacun des prestataires retenus figurant au programme.

Toute annulation doit être communiquée par écrit à ROULE MA POULE dans les meilleurs délais, ainsi qu'à l'organisme d'assurance auprès duquel le participant a souscrit son contrat d'assurance annulation. La date figurant sur le document produit déterminera l'application des frais énoncés ci-dessus.

Il est rappelé que les conditions météorologiques et d'enneigement ne constituent pas un motif d'annulation valable au regard des présentes conditions et qu'aucun remboursement ne sera accordé au client.

7.2 | ANNULATION DE CERTAINS PARTICIPANTS & MAINTIEN DU SEJOUR

En cas d'inscription groupée, l'annulation d'un ou plusieurs participants et le maintien du séjour pour le reste du groupe peut entraîner des modifications de coûts (supplément chambre seule, par exemple) aux personnes restantes. L'ensemble des prestations partagées (non individuelles) pourront être facturées à hauteur de 100% au(x) participant(s) qui annulent leur séjour. Dans ce cas, les conditions des prestataires du séjour s'appliqueront au client final.

ART.8 | CONTRATS D'ASSURANCES VOYAGE

8.1 | CONTRAT D'ASSURANCE ANNULATION

Nous pouvons vous proposer de souscrire un contrat d'assurance annulation auprès d'un organisme partenaire. Ce contrat est facturé séparément du contrat de séjour. ROULE MA POULE n'intervenant qu'en qualité d'intermédiaire, il est de la responsabilité du client d'effectuer les démarches nécessaires auprès de l'organisme d'assurance afin de déclencher l'assurance. Notre équipe se tient cependant disponible pour vous accompagner dans la réalisation de ces démarches. Pour toute déclaration de sinistre, il conviendra de contacter l'organisme d'assurance auprès duquel le contrat aura été préalablement souscrit.

8.2 | CONTRAT D'ASSURANCE ANNULATION

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un autre contrat d'assurance, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours relatif uniquement à l'assurance souscrite et à condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

8.3 | ASSISTANCE RAPATRIEMENT & FRAIS DE RECHERCHE

ROULE MA POULE demande à tous ses clients de bénéficier, et ce pour toute la durée de leur séjour, d'une assistance rapatriement, responsabilité civile et frais de recherche et de secours. Si vous bénéficiez déjà de ces garanties à titre personnel auprès d'un organisme d'assurance, nous vous demandons de nous communiquer une attestation ainsi qu'une décharge au plus tard 48h avant la date de début de votre séjour.

ART.9 | CONDITIONS DE TRANSPORT

9.1 | TRANSPORT DE PERSONNES

Pour tous les transferts réservés et programmés pendant votre séjour :

L'heure de départ doit impérativement être communiquée au moment de la réservation afin que celle-ci puisse être validée par notre équipe et inscrite au planning. L'heure de départ pourra ensuite être ajustée au cours du séjour ou le jour même du départ (sous réserve de disponibilité). Si cette solution n'est pas possible, l'heure de référence communiquée au moment de la réservation est maintenue. Aucune réclamation de dédommagement ou de remboursement ne pourra être effectuée par le client.

Les éventuels transferts supplémentaires réservés en cours de séjour, si ceux-ci passent par notre agence, feront l'objet d'une facturation en fin de séjour.

Pour tous les transferts assurés par nos partenaires, nous vous communiquerons les coordonnées afin de faciliter votre organisation.

9.2 | TRANSPORT DE BAGAGES

Pour les personnes ayant réservé une prestation de transport de bagages pour une ou plusieurs étapes de leur séjour, les conditions suivantes s'appliquent :

- le poids de chaque bagage est limité 15kg maximum (base 1 sac par personne)
- le bagage peut être soit une valise, soit un sac de sport ou encore un sac à dos, en bon état, fermé et d'un seul volume (pas d'objets « volants »)
- chaque bagage doit être étiqueté au nom figurant sur la réservation (des étiquettes personnalisées vous seront alors remises au départ par notre équipe)
- le transport des bagages est assuré entre 9h et 15h30, par notre équipe ou un partenaire transporteur

ART.10 | RESPONSABILITES

10.1 | RISQUES ENCOURUS

Tous nos séjours liberté sont réalisés sans accompagnateur et engagent donc votre responsabilité. Chaque participant assume en conséquence les risques liés à la pratique itinérante en milieu naturel. ROULE MA POULE ne peut être en aucun cas tenue pour responsable d'un accident dû à une imprudence individuelle, à une erreur personnelle d'itinéraire ou à une interruption volontaire au cours de la réalisation du voyage (notamment pour raisons climatiques).

10.2 | RESPONSABILITE DE L'AGENCE ROULE MA POULE

La personne qui effectue l'inscription au nom et pour le compte des participants au séjour, inscrit sur la fiche d'inscription qui accompagne le contrat de réservation s'engage à transmettre à chaque participant les informations transmises par ROULE MA POULE.

ROULE MA POULE ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets de transport par le(s) voyageur(s).

- Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage et/ou franchir les frontières, conformément aux informations données par ROULE MA POULE
- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures, émeutes, incidents techniques ou administratifs extérieurs à ROULE MA POULE, pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.
- Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, ROULE MA POULE se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus à l'effet d'assurer la sécurité des voyageurs, sans recours possible de ces derniers.

ART.11 | DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. ROULE MA POULE sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, ROULE MA POULE dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

LITIGES

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