

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R.211-12 Modifié par [Décret n°2009-1650 du 23 décembre 2009](#) et le Code du tourisme, les dispositions des articles [R. 211-3](#) à [R. 211-11](#) doivent obligatoirement être reproduites sur les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyage à leur clientèle.

Contrat de vente de voyages et de séjours.

Article R211-3 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R211-3-1 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;

b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;

c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;

d) Les repas fournis ;

e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;

f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;

g) Lorsque le bénéficiaire d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R211-5 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R211-6 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes : 1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyageant sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R211-7 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant

Article R211-8 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R211-9 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;

4° 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 voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R211-10 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R211-11 Modifié par [Décret n°2017-1871 du 29 décembre 2017 - art. 2](#)

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

1° A fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;

2° A aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

33 avenue de Genève - 74000 Annecy - France
+33 (0)4 50 67 32 15
info@maestria-events.fr

www.maestria-events.fr

SARL au capital de 9 000 € • RCS Annecy 479 921 827 • code APE 7912Z
Licence n°10M074110063 • Assurance HISCOX HARCP0238240
Garantie financière : GROUPAMA

Les présentes conditions particulières de vente constituent le cadre des engagements contractuels et financiers proposés par Maestria Events à ses Clients. Toute commande implique l'acceptation des dispositions suivantes :

Article 1 – Information préalable

La brochure, le devis, la proposition, le programme de Maestria Events constituent l'information préalable visée par l'article R.211-4 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant dans le Cahier des Charges tel que défini à l'article 2 ci-après, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de Maestria Events, seront contractuels dès la signature manuscrite ou électronique du bulletin d'inscription.

Article 2 – Cahier des charges

Toute intervention « sur mesure » de Maestria Events fait l'objet d'un cahier des charges personnalisé correspondant au projet explicité par le client. Le cahier des charges est un descriptif du voyage, du séjour et/ou de la manifestation. Il comporte la désignation et le type de prestations ainsi que les modalités et coûts y afférents.

A la remise du cahier des charges, le client a 48h pour en modifier le contenu. En cas contraire, il sera considéré comme accepté et servira de référent permanent entre les deux parties.

Article 3 – Réservation des prestations et conditions de paiement

La réservation des prestations se fait exclusivement par le Client auprès de Maestria Events par la réalisation de tous les éléments suivants :

- signature par le client du contrat établi par Maestria Events
- réception du règlement d'arrhes, représentant 50 % du prix total des prestations si le contrat est signé plus de 60 jours avant le début des prestations et 70 % s'il est signé moins de 60 jours avant le début des prestations.

Le solde sera réglé quinze jours avant le début des prestations.

Le non règlement dans les délais indiqués précédemment entrainera l'annulation du voyage, du séjour, ou de la manifestation, dans les conditions précisées à l'article 7 ci-après.

Le cas échéant, un dernier versement incluant la consommation de produits ou prestations supplémentaires telles que consommation de boissons excédentaires au forfait, heures supplémentaires et éventuellement pertes et détériorations du matériel de location sera dû à réception de facture dans les huit jours suivant la manifestation. Un avenant pourra être signé pour les prestations hors contrat et/ou toute modification des prestations prévues telles qu'elles résultent de l'accord entre les parties.

Article 4 – Tarifs

Les tarifs sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur au 01/01/2021 et peuvent être modifiés en cas de changement réglementaire ou législatif entraînant des variations de prix tel qu'une révision du taux de la TVA ou la création d'une nouvelle taxe, sans que cette liste soit exhaustive.

Article 5 – Responsabilité

Le Client est responsable de tout dégât, ainsi que de toute disparition ou vol constaté dans les installations et le matériel de Maestria Events et de ses sous-traitants* mis à sa disposition.

Le Client est également responsable des dommages causés à la personne et aux biens des autres clients et de tout employé, participant et/ou toute personne se trouvant sur le lieu du séjour et/ou de la manifestation du fait du Client.

La responsabilité de Maestria Events ne saurait être engagée pour des dommages résultant d'une faute du Client, ou si l'inexécution ou la mauvaise exécution de ses obligations est imputable au Client, au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues aux présentes conditions générales de vente, ou à un cas de force majeure.

*Il est précisé que Maestria Events a le libre choix de sous traiter tout ou partie des prestations à ses partenaires agréés.

Article 6 – Obligations et capacité du Client

Le client s'oblige à respecter le cahier des charges, à payer le prix de la prestation et à honorer les modalités de paiement contractuelles.

Seules les personnes physiques majeures, domiciliées en France, et juridiquement capables de souscrire des contrats concernant les Produits et services proposés à la vente sur le Site de Maestria Events peuvent passer commande sur le Site.

Lors de la passation de la commande, le Client garantit avoir la pleine capacité juridique pour adhérer aux présentes conditions générales de vente et ainsi conclure la Vente.

Le Client devra, en outre, s'assurer que lui, et les personnes l'accompagnant, sont en règle, notamment, avec les formalités douanières, de police et de santé en vigueur en France et dans les pays visités (pays de destinations et pays dans lesquels des escales sont prévues).

Plus particulièrement, et de manière non exhaustive, il est précisé que le client devra s'assurer que les noms et prénoms mentionnés sur les pièces d'identité, passeports et/ou visas correspondent à ceux indiqués sur les documents de voyage. Pour les enfants mineurs, il est rappelé, qu'outre une pièce d'identité, une autorisation de sortie du territoire est nécessaire pour tout mineur voyageant seul ou accompagné d'un seul de ses parents.

De manière générale, il appartient à chaque client de prendre connaissance des conditions spécifiques à sa situation particulière et à celle des personnes l'accompagnant.

Ces conditions spécifiques pourront être obtenues auprès du Ministère des Affaires Etrangères, des Consuls et Ambassades des pays devant être visités.

Dans le cas d'une commande en ligne sur le site de d'Annecy International, le Client accepte de fournir les informations qui lui sont demandées et s'engage sur la véracité de ces dernières, en particulier : Nom et prénom, Adresse, Téléphone, Adresse

électronique, Type de carte de paiement, numéro de carte, date d'expiration et cryptogramme de la carte.

Le client s'engage à respecter les heures d'arrivée et de départ mentionnées sur les documents remis avant son séjour.

Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'arrivée retardée ou de départ anticipé.

Il est précisé que les horaires et lieux de convocation aux aéroports sont susceptibles de modification sans préavis à l'initiative des compagnies aériennes. Une nouvelle convocation, annulant et remplaçant la précédente, sera alors adressée au Client, ce dernier devant dans tous les cas confirmer son départ directement auprès de la compagnie aérienne.

Article 7 – Modification – Annulation

La réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants fixé dans les documents servant d'information préalable au client tels que définis à l'article 1 ci-dessus et/ou dans le cahier des charges.

Il est précisé qu'en application de l'article R.211-4 du code du tourisme, l'insuffisance du nombre de participants à une prestation pourra entraîner son annulation sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dédommagement, sous réserve que le client en ait été informé par Maestria Events au plus tard 21 jours avant la date de départ ou de début du séjour prévue.

Les titres de transport non utilisés à l'aller et/ou au retour ne sont pas remboursables.

Toute demande de modification ou d'annulation à l'initiative du Client devra être adressée à Maestria Events par lettre recommandée avec accusé de réception. Le barème des montants de pénalités éventuellement dues par le Client en cas de modification ou d'annulation de son fait est précisé par les conditions particulières de vente spécifiques à chaque prestation.

En cas de modification des éléments essentiels de la prestation ou de son annulation du fait de Maestria Events ou de l'un de ses partenaires, le client sera informé par lettre recommandée avec accusé de réception. Il lui sera alors proposé de choisir entre une prestation de substitution ou la résiliation du contrat, dans les conditions prévues à l'article R 211-9 du Code du Tourisme.

En cas d'annulation du fait de Maestria Events, le client sera remboursé des sommes versées au titre de la commande, dans un délai maximum de 30 jours ouvrés.

Le client ne pourra prétendre, à titre de dédommagement, qu'à une indemnité égale à celle que le client aurait dû verser si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, telle que définie dans les conditions particulières de vente spécifiques à la prestation, sauf meilleur accord sur une prestation de substitution.

Article 8 – Force majeure

Maestria Events ne pourra être tenu responsable des dommages causés par un retard ou une défaillance dû à un cas de force majeure ou un événement échappant à son contrôle et empêchant ou entravant l'exécution des obligations lui incombant au titre du Contrat, notamment sans que cette énumération soit limitative, en cas de guerre, émeute, insurrection, décisions étatiques, judiciaires, embargos, grèves de toute nature, conflits de travail, lock-out accidents, incendies, retards ou défaillances de transporteurs, inondations, baisse de tension, coupures d'alimentation en électricité ou en gaz ou défaillance du système de chauffage.

Au cas où l'exécution par Maestria Events de ses obligations en vertu du Contrat serait entravée par un tel cas de force majeure ou assimilé, Maestria Events le notifiera immédiatement au Client, qui ne pourra prétendre à aucune indemnité de ce chef. Les obligations de Maestria Events affecté par la force majeure seront suspendues pendant toute la durée de cet événement.

Article 9 – Assurances

Aucune assurance ni assistance n'est incluse dans les Prestations de Maestria Events. Maestria Events propose au Client une assurance multirisque souscrite auprès d'Europ Assistance. Cette assurance comprend les garanties assurance « annulation de voyage & interruption de séjour », « assistance médicale » et « garanties d'assurance voyages en cas de dommages aux biens et aux personnes ».

Cette assurance est facultative mais recommandée. Elle est souscrite au moment de la prise de commande. Son coût, de 6,5 % du total TTC de la commande, est rajouté au prix de la commande et réglé avec les Prestations.

Le détail des garanties est adressé par Maestria Events au Client un mois avant le début du voyage/séjour.

Dans l'hypothèse où le Client ne souscrit pas d'assurance auprès de Maestria Events, il lui appartient de contracter sa propre assurance. Dans ce cas, le Client et ses assureurs renoncent à tout recours à l'égard de Maestria Events.

Article 10 – Réclamation et Litige

Toute contestation ou réclamation ne sera prise en compte que si elle est formulée par écrit et adressée à Maestria Events dans les trois jours qui suivent le voyage, le séjour ou la manifestation.

Tout litige non réglé à l'amiable sera soumis à la juridiction du siège social de Maestria Events.

Article 11 – Données Personnelles

Nous collectons uniquement les données nécessaires à la gestion de votre réservation. Nous utilisons également votre adresse électronique pour vous adresser nos newsletters afin de vous tenir informés des nouveautés de l'agence. Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles sollicitations, cochez la case ci-dessous :

Je refuse que Annecy International m'ajoute à sa liste de diffusion de newsletter

Les données collectées restent strictement au sein de Maestria Events-Annecy International et ne seront en aucun cas transmises à des tiers.