

Conditions générales de vente 1. APPLICATIONS ET OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS : Ces conditions générales de vente définissent les obligations respectives du transporteur, du client et des voyageurs dans les véhicules de La Régie Régionale de Transports du Pas de Calais (RRT 62). La RRT 62 n'est lié par aucune autre condition de vente que celles ci-dessous mentionnées sauf accord express, écrit et signé par l'un de ses représentants dûment habilités. Le fait de passer commande de quelque manière que ce soit, implique l'adhésion, sans réserve, aux présentes conditions. Toute condition contraire posée par l'acheteur sera, à défaut d'acceptation expresse, écrite et signée inopposable au transporteur quel que soit le moment où elle aura été portée à sa connaissance. On entend par a) "transporteur" toute personne appartenant à la RRT 62 qui, à titre professionnel, s'engage, en vertu du présent contrat à transporter une ou plusieurs personnes et, le cas échéant, leurs bagages ; b) "client" toute personne physique ou morale qui achète un déplacement pour individuel ou conclut un transport avec le transporteur ; c) "voyageur" toute personne physique transportée à titre onéreux ou gratuit par le transporteur, à la demande du client. **2. PRIX :** Nos prix s'entendent en euros et sont calculés en fonction des conditions économiques et des prestataires à la date d'édition de nos documents commerciaux. Ils varient selon la saison, la gamme et la capacité du véhicule ou une base minimum de participants pour les voyages organisés. Les prix ne sont pas révisables sauf en cas de modifications des conditions des coûts de transports notamment lié au coût du carburant ; des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, embarquement ou débarquement dans les ports et aéroports ; des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré. Dans ce cas, un nouveau prix peut être présenté au client. Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'une majoration. Le client peut accepter le nouveau prix ou annuler le voyage prévu, sans autre frais d'annulation que le montant exact des frais d'annulation subis par l'agence, et sans indemnité de part ou d'autre. La description de nos offres indique la liste des prestations comprises dans le prix et peuvent varier d'une offre à l'autre selon le voyage ou une demande spécifique du client. **3. GARANTIE DES DÉPARTS DES VOYAGES POUR INDIVIDUELS :** Les départs sont assurés avec un minimum de 30 participants. En cas de nombre inférieur, nous nous réservons le droit d'annuler le déplacement. Les décisions éventuelles d'annulation sont prises au plus tard 4 jours avant le départ. En cas d'annulation d'un départ du fait du transporteur, le client sera remboursé de l'intégralité des sommes versées par lui, sans indemnité de part et d'autre. Nous invitons nos clients à s'inscrire le plus tôt possible afin de diminuer les risques d'annulation. **4. HORAIRES ET ITINÉRAIRES :** Les horaires sont définis en fonction de conditions normales de circulation et de déroulement de transport et tiennent compte d'une marge de sécurité permettant d'absorber les aléas liés au voyage. Néanmoins, malgré cette marge de sécurité, il est des déplacements qui ne pourront donner lieu à des attentes de passagers pour retards au départ ou au retour en raison d'imprévisibles horaires non négociables avec le prestataire : spectacle, concert, navette transmanche etc. pour risque de désorganiser l'ensemble du voyage et entraîner le non-respect de la réglementation des temps de conduite et de repos du conducteur. Le choix de l'itinéraire est laissé au transporteur, à charge pour lui d'en informer les passagers avant le début de la prestation si ceux-ci en font la demande. **5. REPAS :** Le choix des menus lors des repas de groupes est unique pour l'ensemble des participants au voyage. Selon les restaurants, le vin peut être servi en bouteille ou en carafe et le service de carafes d'eau gratuites n'est pas garanti. **6. CHAMBRE :** Lors de la réservation, il sera tenu compte des demandes que le client souhaite obtenir. Le RRT 62 fera le maximum pour obtenir la définition exacte des chambres demandées. **7. GUIDES :** Les visites guidées ainsi mentionnées dans nos déplacements sont effectuées par des guides officiels. Certains tours panoramiques en autocar peuvent être effectués par nos conducteurs mais ne sont, dans ce cas, pas considérés comme visite guidées. **8. MODALITÉS DE RÉSERVATION ET DE PAIEMENT :** Modalités de réservation : Les réservations s'effectuent par correspondance ou dans nos bureaux (RRT 62 – avenue des Frères Coint à Bapaume). Conditions de paiement : Le paiement s'effectue à la réservation et avant le départ. En cas de voyage complet au moment d'une inscription, et en attendant un désistement ou encore le remplissage minimum garantissant le départ d'un véhicule supplémentaire, les inscriptions sont placées en « liste d'attente » et traitées selon les mêmes conditions précédemment décrites. Seules les prestations figurant sur le bulletin d'inscription sont contractuelles. Les souhaits particuliers (placement dans le car, chambre avec vue...) doivent être signalés au moment de la réservation et seront pris en compte dans la mesure du possible mais ne seront jamais garantis. La non-satisfaction de ces demandes particulières ne saurait en aucun cas constituer un motif d'annulation ou prétexte à une demande de dédommagement. Les règlements peuvent s'effectuer par espèces, chèque bancaire. **10. MODIFICATION ET ANNULLATION DU FAIT DU CLIENT :** Toutes modifications devront, pour être prises en compte, nous être confirmées au moins 8 jours avant le départ. Si toutefois ces modifications entraînaient un surcoût, le transporteur appliquera ce supplément sur les mêmes bases que le calcul initial. En cas d'annulation du fait du client et sauf mentions contraires sur le contrat, les frais d'annulation suivants seront retenus (La date de départ n'est pas considérée dans le décompte du délai d'annulation) :

* Pour les voyages d'une journée :

- Dès l'inscription et jusqu'au jour du départ, il sera retenu 100 % du voyage

* Pour les voyages de plus d'une journée :

- Plus de 30 jours avant le départ, il sera retenu 25 % du voyage

- Entre 30 jours et le jour du départ, il sera retenu 100 % du voyage

- Le jour du départ (ou non présentation), il sera retenu 100 % du voyage

11. MODIFICATION DU FAIT DU TRANSPORTEUR : Avant le départ, les horaires et les itinéraires mentionnés dans les programmes peuvent être modifiés dans l'intérêt des voyageurs sans avis préalable. Si, en cours de voyage, pour une raison quelconque, nous ou notre représentant sur place décidons de supprimer tout ou partie des engagements prévus, la RRT 62 rembourse la différence de prix entre les prestations prévues et fournies. **12. MODIFICATION DU CONTRAT EN COURS DE RÉALISATION :** Ne donne droit à aucune indemnité des retards sur les délais de transport dus à des difficultés imprévues de circulation. Toute modification du trajet de la part du client ou du voyageur incombe à sa responsabilité. Une modification au contrat peut entraîner une modification des conditions tarifaires. Toute demande de modification au contrat, qu'elle soit du fait du donneur d'ordre ou du transporteur devra être confirmée par écrit ou par tout autre procédé en permettant la mémorisation. Le RRT 62 ne pourra être tenu pour responsable d'une inexécution ou mauvaise exécution du contrat si la cause est imputable à : 1. A l'acheteur (retard au rendez-vous, non-respect des consignes, imprudence caractérisée...) 2. Au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat. 3. A un cas de force majeure. **13. CESSION DE CONTRAT « VOYAGE INDIVIDUEL »** Lorsqu'un voyageur se trouve dans l'obligation d'annuler son voyage, il a la possibilité de céder son inscription à une autre personne dans les conditions suivantes : 1. Effectuer les formalités de la cession au plus tard 5 jours avant le départ. 2. Communiquer le nom du remplaçant. 3. Faire parvenir un engagement écrit du remplaçant qui accepte les conditions générales de vente du contrat. 4. Nous informer des modalités financières de votre transaction. La cession du contrat n'est effective qu'à la signature d'une nouvelle confirmation d'inscription au nom du remplaçant. **14. SOUS TRAITANCE :** Le transporteur se réserve la possibilité de sous-traiter l'exécution des services. Dans ce cas, il garde vis-à-vis du client, l'entière responsabilité des obligations découlant du contrat de transport. **15. ASSURANCE INCLUSE ET OPTIONNELLE :** La responsabilité du transporteur couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés aux voyageurs, depuis la montée dans l'autocar jusqu'à la descente, ces deux actions comprises, sauf les dommages causés par la faute du voyageur ou par la nature des bagages ou de leur emballage. En complément de cette assurance, La RRT 62 vous propose de souscrire une assurance complémentaire dont les garanties sont disponibles sur demande. **16. BAGAGES :** Le transporteur est responsable des valises placées en soute. Les réclamations pour pertes et avaries de bagages placés en soute doivent être effectuées par le voyageur ou le donneur d'ordre dès la constatation du dommage et confirmées par lettre recommandée avec accusé réception, au plus tard 8 jours après la fin du voyage. Les bagages à mains (sacs, cartables, cabas, etc...) restent sous la garde des voyageurs. **17. SÉCURITÉ À BORD ET RÈGLES À RESPECTER :** Le transporteur est responsable de la sécurité du transport, y compris des montées et des descentes du véhicule. Le conducteur, préposé du transporteur, prend les mesures nécessaires et donne en cas de besoin des instructions aux passagers. Ceux-ci sont tenus de les respecter. Pour des raisons de sécurité, il est interdit de transporter des substances inflammables, explosives, corrosives ou toxiques. Il appartient au client et aux voyageurs de vérifier que leurs bagages ne contiennent pas de telles substances. Le non-respect de cette disposition engage la responsabilité du client et du voyageur. Le transporteur se réserve la possibilité de tout recours éventuels. Le transporteur par l'intermédiaire de son conducteur se réserve le droit d'interdire l'accès à bord de son véhicule à un passager en état d'ébriété. Objets dangereux et animaux : L'entrée des véhicules est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, quantité ou insuffisance d'emballage, peuvent être source de dangers ou des objets qui, par leur nature, volume ou odeur, pourraient gêner les autres voyageurs (D. préc. art 77, § 10). Aucun animal n'est admis dans les véhicules, (D. préc. art 79) sauf exception sur demande pour les animaux de petite taille convenablement enfermés. Conditions de sécurité : Les passagers ne doivent pas entraver la circulation dans les couloirs et la fermeture des portes immédiatement avant le départ ou encore les ouvrir pendant la marche ou avant l'arrêt complet, les passagers ne peuvent monter ou descendre qu'aux arrêts prévus à cet effet et alors que le véhicule est complètement arrêté (D. préc. art 74, § 50). Enfin, ils ne doivent pas se pencher en dehors du véhicule ou rester sur les marchepieds pendant la marche (art 74, préc. § 60). Respect du matériel : Il est interdit de souiller, enlever ou détériorer le matériel, étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service (D. préc. art 74, § 10a). La consommation d'alcool et de cigarette à bord des autocars est interdite. **18. DÉGRADATIONS :** Le client est responsable des dégradations autre que l'usure normale, subies par l'autocar en raison de son comportement. En cas de dégradation ou de vols pendant le déplacement, les deux parties (client/transporteur) constateront les faits qui seront ensuite estimés et facturés. **19. FORMALITES DE POLICE ET DOUANIERES, APPTITUDE AU VOYAGE :** Les voyageurs doivent être en règle avec leur formalité administrative. Un voyageur, qui ne serait admis dans un pays, serait invité à quitter le voyage. En aucun cas l'agence ne pourrait être tenue pour responsable du roulement d'un voyageur à une frontière. Le prix du voyage ou des prestations non utilisées par un voyageur refusé à une frontière, ne serait remboursé ni en partie, ni en intégralité. Le transporteur n'est pas non plus responsable des conséquences et frais dus aux retards et aux incidents consécutifs au défaut de production ou aux difficultés avec la police et la douane ou toute autre organisation officielle. L'entreprise se réserve le droit de refuser le transport ou débarquer un passager, lorsque suivant une appréciation raisonnable, cette décision paraît nécessaire pour des raisons de sécurité ou lorsque le comportement mental ou physique du passager est tel qu'il crée une gêne ou présente un danger pour les autres passagers. Le transporteur ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par un passager en relation avec le transport et qui sauraient la conséquence indirecte d'un état, d'un âge, d'une condition physique ou mentale comportant des risques pour lui. **20. RÉCLAMATIONS :** Par le seul fait qu'il nous formule commande, l'acheteur accepte implicitement nos conditions générales nonobstant toutes clauses contraires mentionnées sur leur contrat de confirmation. Dans le cas où les services rendus n'auraient pas donné satisfaction. La RRT 62 examinera avec la plus grande attention les réclamations qui lui seront transmises 8 jours après le voyage par lettre recommandée et seront prises en considération dans la mesure où elles auront été constatées. La RRT 62 ne peut être tenu pour responsable de tout retard occasionné du fait d'un client au cours d'un voyage. **21. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS :** Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 et ses décrets d'application, les clients disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant, exerçable auprès de la RRT 62, Avenue des Frères Coint 62450 BAPAUME. La RRT 62 se réserve le droit de collecter les données sur ses clients afin d'assurer la gestion des commandes et de leurs faire bénéficier de ses offres commerciales. Les clients sont informés de ce traitement automatisé d'informations, notamment la gestion des adresses e-mails.