

Conditions générales de vente de DéfiPlanet' à Dienné

ARTICLE I – OBJET

Les présentes conditions générales de vente définissent les modalités des prestations touristiques proposées par DéfiPlanet', ainsi que les droits et obligations des parties dans ce cadre.

Elles s'appliquent dans leur intégralité à compter du **30 septembre 2017** à toutes les prestations vendues par DéfiPlanet', réservées directement par téléphone, au guichet, ou sur son site internet www.defiplanet.com. Elles sont notamment accessibles et consultables à tout moment par un lien direct en bas de la page d'accueil dudit site.

Elles sont complétées par des conditions particulières de vente spécifiques à certaines prestations. En cas de contradiction entre elles, et d'après les dispositions de l'article 1119, al. 3 du Code civil, les conditions particulières s'imposent.

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-9 du Code du tourisme, DéfiPlanet' dispose de la faculté de modifier les présentes conditions. De telles modifications ne seront pas applicables aux réservations préalablement acceptées et confirmées par DéfiPlanet'.

ARTICLE II – PRESTATAIRE

Les prestations touristiques ci-après définies sont proposées par la Société DéfiPlanet' au Domaine de Dienné, Société par Actions Simplifiée au capital de 9.508.850 Euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 450 859 822, dont le siège social est situé à Dienné (86410).

DéfiPlanet' peut être contacté aux coordonnées suivantes :

- adresse postale : DéfiPlanet', 86410 Dienné
- adresse électronique : info@defiplanet.com
- n° de téléphone : +33 (0)5 49 45 87 63

ARTICLE III - TERMINOLOGIE

Dans le cadre des conditions générales et particulières de vente, les termes suivants sont définis comme suit :

- Individuel : toute personne ou groupe de personnes inférieur à 12 personnes, à l'exception de tout groupe de personnes à mobilité réduite
- Groupe : tout groupe de personnes égal ou supérieur à 12 personnes, ainsi que tout groupe de personnes à mobilité réduite
- Séminaire : tout groupe de personnes égal ou supérieur à 12 personnes, et dont les fins sont professionnelles
- Client : tout Individuel, Groupe et Séminaire ayant effectué une réservation
- Evènement : organisé par les Groupes et Séminaires et comprenant de l'hébergement, des activités et de la restauration
- Participant : toute personne composant le Groupe ou Séminaire
- Invité : toute personne conviée par les Individuels
- Hébergement : tout hébergement insolite, y compris le Camping et l'Hôtel

ARTICLE IV – GENERALITES

Le contrat définitif est formé entre les parties dès lors qu'une confirmation de réservation comprenant un numéro de réservation est envoyée au Client. Il lie les parties qui, avant de valider leur réservation, prennent connaissance des conditions générales et particulières de vente, les acceptent sans réserve ainsi que l'ensemble des règles internes en vigueur à DéfiPlanet', et s'engagent à s'y conformer.

ARTICLE V – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation lors de la réservation à distance de prestations « de services d'hébergement, de transport, de restauration, de loisirs » réservées pour une date ou selon une périodicité déterminée. Par conséquent, le Client ne pourra bénéficier de la faculté de rétractation pour les prestations proposées à la vente dans le cadre de ces conditions générales et particulières de vente.

ARTICLE VI – RESERVATION

VI.1 Confirmation de la réservation

Toute réservation d'un Hébergement par le Client n'est confirmée qu'après le paiement d'un acompte égal à 30 % TTC du montant total des prestations touristiques réservées ou, pour les Groupes et Séminaires, le retour de la proposition établie par DéfiPlanet', dûment signée avec apposition du cachet et la mention « *Bon pour accord* ».

Une confirmation de réservation est envoyée au Client, qui rappelle les dates de réservation, les prestations réservées, les acomptes versés, des informations pratiques, les caractéristiques des Hébergements, ainsi que les prestations proposées par DéfiPlanet'.

VI.2 Paiement de la réservation

Le Client dispose de divers moyens pour régler sa réservation :

- carte bancaire : Visa et Eurocard/Mastercard (paiement sécurisé)
- chèque, chèque vacances, virement bancaire (pour ces autres moyens, merci d'avertir DéfiPlanet').
- coffret cadeau, chèque cadeau, carte Kdo, bons cadeaux (à l'exclusion d'une réservation dans l'Hôtel)

- a. Forfait Individuel et Groupe



Pour les *Individuels* et *Groupes*, le solde du séjour doit impérativement être réglé au plus tard 30 jours avant le début de la location. Dans le cas d'une réservation en ligne, le solde sera prélevé automatiquement sur la carte bancaire fournie à la réservation 30 jours avant l'arrivée. Toute réservation à moins de 30 jours avant la date d'arrivée doit être payée en intégralité.

b. Forfait Séminaire

Pour les *Séminaires*, sauf accord particulier, toute réservation implique le versement d'un acompte de 30% du montant TTC des prestations faisant l'objet de la réservation.

Le paiement du solde devra s'effectuer dans un délai maximal de 30 jours après la date de fin de l'*Evènement*, conformément aux indications portées sur le devis.

En cas de dépassement du délai indiqué sur la facture, DéfiPlanet' se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard au taux d'une fois et demie le taux d'intérêt légal, calculées au prorata temporis du montant total hors taxes de la facture concernée.

VI.3 Non-paiement de la réservation

a. Individuel

DéfiPlanet' se réserve le droit d'annuler toute réservation qui ne serait pas réglée intégralement avant le séjour.

b. Groupe et Séminaire

En cas de non-respect des échéances de paiement, DéfiPlanet' a la faculté d'exiger le paiement immédiat du solde de la réservation. A défaut de règlement dans un délai de 8 jours, l'*Evènement* sera considéré comme annulé du fait du *Groupe* ou *Séminaire*, et entraînera l'application des dispositions prévues à l'article VIII, 1, b) des présentes conditions.

VI.4 Cession de la réservation

Toute cession de réservation quelle qu'elle soit, pour les *Individuels*, *Groupes* ou *Séminaires*, est interdite.

VI.5 Annulation sans frais de la réservation

Dans les 24 heures suivant sa réservation, le *Client* dispose de la faculté de l'annuler, sans frais.

ARTICLE VII – MODIFICATION DE LA RESERVATION INITIALE

VII.1 Modification des dates de séjour par les Individuels

Pour les *Individuels*, toute modification des dates du séjour occasionnera des frais selon les modalités suivantes :

Plus de 7 jours avant le début du séjour	Entre 7 et 2 jours avant le début du séjour	1 jour avant ou le jour même du début du séjour
15 Euros	50 Euros	100% du prix de la location

VII.2 Modification du type d'Hébergement ou délogement par les Individuels

Pour les *Individuels*, en cas de modification du type d'*Hébergement*, des frais de **15 Euros** seront facturés.

Les *Hébergements* proposés par DéfiPlanet' sont implantés dans la nature, au milieu de la faune et de la flore. Par conséquent, des insectes (fourmis, araignées, ...), rongeurs (écureuils, loirs, ...), grenouilles, oiseaux, ou autres animaux, sont susceptibles de pénétrer dans l'*Hébergement*, ou d'émettre des bruits/cris de jour comme de nuit. Les désagréments causés par cette faune ne donnent droit à aucun délogement gratuit : celui-ci sera facturé **100 Euros**, sous réserve que d'autres *Hébergements* soient disponibles.

VII.3 Modification de l'Evènement pour les Groupes et Séminaires

Pour les *Groupes* ou *Séminaires* toute modification de l'*Evènement* initial doit faire l'objet d'une demande écrite. L'acceptation par DéfiPlanet' sera également confirmée par écrit.

Si le nombre de *Participants* s'avérait supérieur au nombre indiqué sur le devis, la mise à disposition des espaces ne sera confirmée qu'après réception du complément d'acompte correspondant au différentiel de réservation.

Toute modification de l'*Evènement* (ajout/décalage/réorganisation ne provoquant ni annulation ni réduction d'effectif) occasionnera des frais de dossier selon les modalités suivantes :

Entre 30 et 7 jours avant le début de l'Evènement	Entre 7 jours et le jour même de l'Evènement
50 Euros	100 Euros

VII.4 Modification du type d'Hébergement par DéfiPlanet'

En cas d'indisponibilité ou de force majeure, DéfiPlanet' se réserve le droit de modifier l'*Hébergement* du *Client*. Dans cette éventualité, DéfiPlanet' offrira un *Hébergement* au prix égal ou supérieur à la réservation initiale du *Client*, ou, pour les *Groupes* ou *Séminaires*, fera héberger totalement ou partiellement les *Participants* dans un hôtel de proximité et de catégorie équivalente pour des prestations de même nature, les frais inhérents au transfert demeurant à la charge de DéfiPlanet'.

En cas d'impossibilité, si DéfiPlanet' propose au *Client* un *Hébergement* d'un prix inférieur à celui de la réservation initiale, celui-ci pourra :

- accepter le changement avec un remboursement de la différence de prix,
- annuler sa réservation et recevoir un remboursement intégral des sommes payées, ou
- changer la date de son séjour sans frais de changement de dates.

ARTICLE VIII – ANNULATION DE LA RESERVATION

Toute annulation d'une réservation prise auprès de DéfiPlanet' doit être adressée par écrit (courrier, email, ou fax), la date de l'écrit faisant foi. Elle donnera lieu à des frais, dont les modalités sont exposées ci-après.

Les dispositions suivantes ne s'appliquent pas aux annulations d'activités ou de restauration transmises par écrit 48 heures avant la prestation.

VIII.1 Annulation totale

a. Individuel

Plus de 30 jours avant le début du séjour	Entre 30 et 15 jours avant le début du séjour	Entre 14 et 8 jours avant le début du séjour	Entre 7 et 2 jours avant le début du séjour	1 jour avant le début du séjour ou non-présentation
---	---	--	---	---



15 Euros	25% du prix de la location	50% du prix de la location	75% du prix de la location	100% du prix de la location
-----------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	------------------------------------

Ces conditions d'annulation s'appliquent de la même manière pour les réservations effectuées avec un chèque cadeau, un coffret cadeau, ou un bon cadeau. La non-présentation sur place ou l'annulation du séjour signifie la perte définitive du chèque / coffret / bon cadeau, et son envoi à vos frais à DéfiPlanet'.

b. Groupe ou Séminaire

Plus de 30 jours avant l'Evènement	Entre 30 et 15 jours avant la date de l'Evènement	Moins de 14 jours avant la date de l'Evènement
Montant du/des acomptes prévus au devis lors de la réservation	85% TTC du montant des prestations réservées	100% du montant TTC des prestations réservées

Le changement de date de l'Evènement est assimilé à une annulation totale et entraîne l'application des modalités précédentes. Est également assimilé à une annulation totale le défaut de paiement autre que les acomptes versés, donnant lieu à l'application des modalités précédentes.

Des frais de gestion d'un montant de **300 Euros** s'ajouteront auxdits frais d'annulation.

VIII.2 Annulation partielle

a. Individuel

En cas d'annulation d'une partie du séjour, les mêmes modalités que celles appliquées à une annulation totale (article VIII, 1, a) sont applicables à la partie du séjour annulée.

Si l'Individuel a bénéficié d'un tarif spécial basé sur un minimum de nuitées, celui-ci sera supprimé si le minimum de nuitées n'est plus respecté.

b. Groupe ou Séminaire

En cas d'annulation partielle (diminution de la durée de l'Evènement, diminution du nombre de participants et/ou des prestations commandées), la règle du prorata sera appliquée selon les modalités prévues pour une annulation totale (VIII, 1, b).

ARTICLE IX – ASSURANCE

IX.1 Assurance annulation

L'assurance annulation n'est pas obligatoire, mais est fortement recommandée au Client.

Pour les Individuels, son tarif est calculé en fonction du montant total du séjour, selon les modalités ci-dessous exposées :

Pour un séjour compris entre 0 et 250 Euros	Pour un séjour compris de 251 à 500 Euros	Pour un séjour compris de 501 à 1200 Euros	Pour un séjour compris de 1201 à 2000 Euros	Pour un séjour compris de 2001 à 3000 Euros
7 Euros	9 Euros	14 Euros	24 Euros	48 Euros

Pour les Groupes ou Séminaires, son montant sera calculé après demande spéciale auprès du prestataire d'assurance.

Pour toute annulation, une franchise de **15 Euros** sera systématiquement déduite par l'assurance sur le montant remboursé.

L'intégralité des garanties est consultable sur demande, et sur le site internet de DéfiPlanet' : www.defiplanet.com

IX.2 Assurance du Client : détérioration, casse, vol, incendie

DéfiPlanet' décline toute responsabilité pour tout dommage, quel qu'il soit (vol, casse, dégradation, incendie), et en particulier susceptible d'atteindre les objets, effets ou matériels du Client ou des Participants/Invités, apportés par ou appartenant aux Clients, Participants ou Invités dans le cadre de la réservation, ou mis à disposition par DéfiPlanet' à l'occasion d'un Evènement.

Le Client est responsable de tout dommage, direct ou indirect, que lui-même ou les Participants/Invités pourraient causer à l'occasion de toute réservation, quelle qu'elle soit (Hébergement, activité, restauration).

Le Client assure la garde des biens et matériels apportés par lui, ou les Participants/Invités.

Il est conseillé au Client de souscrire à ses frais une assurance couvrant tout dommage. S'il s'agit d'objets de grande valeur, ce dernier est invité à prévoir un gardiennage à ses frais et souscrire une assurance spécifique dans la mesure où la responsabilité de DéfiPlanet' ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

ARTICLE X – TARIFS

Les tarifs de location sont applicables pour la saison en cours. Le prix contractuel est celui fixé lors de la réservation.

Les prix s'entendent toutes taxes comprises, et incluent la location du logement et de son équipement, les charges (eau, électricité, chauffage), le linge de lit, et l'accès aux activités de loisirs gratuites (piscines, aires de jeux pour enfants, fitness extérieur, beach volley, terrains de pétanque, chemins de randonnée).

Pour les Individuels, les prix des Hébergements ne comprennent pas le ménage final : l'Hébergement doit être rendu au jour du départ en parfait état de propreté, à l'exclusion des chambres d'hôtel dans lesquelles le ménage est effectué chaque jour à partir de 11 heures. Si l'Individuel ne désire pas l'effectuer, la prestation de nettoyage final de l'Hébergement pourra être demandée auprès des hôtes d'accueil, moyennant le règlement d'un supplément.

Pour les Groupes ou Séminaires, le ménage est effectué par les équipes de DéfiPlanet' après le départ. Toutefois, les Hébergements doivent être rendus dans un état raisonnable, apprécié par DéfiPlanet'.

Les prix ne comprennent pas les consommations personnelles, l'accès aux activités de loisirs payantes, et les taxes de séjour. Toutes les prestations consommées lors du séjour sont à régler avant le départ. En cas de non-paiement, DéfiPlanet' se réserve le droit de débiter à distance la carte bancaire de l'Individuel pour l'ensemble de ces prestations, ou de les facturer directement aux Groupes ou Séminaires qui seront solidairement responsables de leur paiement.

ARTICLE XI – ARRIVEE ET DEPART

XI.1 Arrivée

a. Individuel



L'arrivée se fait entre 16 heures et 19 heures, et à partir de 14 heures pour les emplacements de camping.
En cas d'arrivée prévue après 19 heures, veuillez vous mettre en relation avec DéfiPlanet' afin d'obtenir les explications d'arrivée après la fermeture de l'accueil.

Un numéro de réservation, une pièce d'identité, ainsi que la carte bancaire ayant servi au paiement seront demandés.

b. Groupe ou Séminaire

Lors de l'arrivée du *Groupe* ou *Séminaire*, un point est fait à l'accueil du site sur les effectifs et la programmation de l'*Evènement*.

XI.2 Départ

Le départ du *Client* et la remise des clés doivent s'effectuer avant 11 heures, sauf accord particulier pris avec la Direction de DéfiPlanet'. Tout dépassement de cet horaire non préalablement accordé pourra entraîner la facturation d'une nuit supplémentaire, au tarif public affiché.

DéfiPlanet' et ses activités sont accessibles au *Client* avant et après lesdites horaires.

Toute interruption de séjour par le *Client* ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

En cas de départ anticipé du *Client*, sans que ce dernier ait procédé au paiement des sommes dues, DéfiPlanet' sera en droit, le jour du départ, de prélever à distance ce dernier à l'aide des données bancaires fournies lors de la réservation.

ARTICLE XII – ACTIVITES

Les activités et le parc de DéfiPlanet' sont accessibles au *Client* de 9 heures à 19 heures.

Certaines activités encadrées sont accessibles selon les plannings établis et affichés, et nécessitent une réservation préalable.

DéfiPlanet' se réserve le droit d'annuler ou de modifier une activité si des raisons particulières l'imposent comme une météo défavorable, la sécurité des participants, ou encore un évènement imprévu. Dans cette hypothèse, cette annulation sera remboursée, conformément au montant antérieurement facturé au *Client*.

Une activité annulée par le *Client*, qui se verrait maintenue par DéfiPlanet' car conforme aux règles de sécurité, ne pourra donner lieu à un remboursement intégral et se verra facturée conformément aux modalités énoncées au point VIII des présentes conditions (en cas d'annulation moins de 48 heures avant ladite activité).

ARTICLE XIII – ANIMAUX DOMESTIQUES

Les animaux domestiques sont admis dans les *Hébergements* à l'exclusion de l'Hôtel, moyennant le paiement d'un forfait de **8 Euros** par séjour.

Le *Client* doit veiller à ce que son animal ne nuise pas à la tranquillité et à la sécurité des autres résidents : il doit le tenir en laisse dans l'enceinte de DéfiPlanet', et est tenu au respect des règles d'hygiène en vigueur.

Les animaux doivent être à jour de leurs vaccins, et leur identification est obligatoire (puce électronique ou tatouage visible).

XIV – DEMANDES PARTICULIERES

Le *Client* présentant des problèmes de mobilité doit avertir DéfiPlanet' lors de la réservation, afin de pouvoir lui garantir les meilleurs services.

Egalement, le *Client* hébergé présentant des allergies (bois, poussière, animaux, pollen, ...) doit prévenir DéfiPlanet' lors de la réservation, et déterminer si, en fonction du type d'*Hébergement*, et de son environnement, il existe un risque pour sa santé. DéfiPlanet' décline toute responsabilité en cas d'allergie du *Client* liée à l'environnement du site. Il en va de même en cas de régime alimentaire particulier.

Pour toute demande de service optionnel/supplémentaire suivante, veuillez vous mettre en relation avec DéfiPlanet' :

- lit bébé gratuit – sur réservation en fonction des disponibilités
- chaise haute pour bébé gratuit – sur réservation en fonction des disponibilités

ARTICLE XV – DROITS DE BOUCHON

DéfiPlanet' met à disposition du *Client* une carte des vins pouvant être proposés lors de différentes occasions. Toutefois, ce dernier a la possibilité d'apporter son propre vin. Il se verra alors facturer des « *droits de bouchon* », chiffrés à **8,50 Euros** par bouteille ouverte.

Néanmoins, selon le nombre plus ou moins important de bouteilles prévues, il sera possible de revoir ce coût en optant pour un **forfait**, dont le prix sera déterminé au préalable d'un commun accord entre DéfiPlanet' et le *Client*. Ce tarif forfaitaire permettra d'alléger les coûts imputables au *Client* : il demeurera inchangé une fois l'évènement terminé, et ce quel que soit le nombre de bouteilles finalement ouvertes.

DéfiPlanet' laisse libre choix au *Client* entre le tarif unitaire et le tarif forfaitaire afin de déterminer le montant des droits de bouchon.

ARTICLE XVI – DIVERS

En cas de force majeure définie par les dispositions de l'article 1218 du Code civil, contraignant DéfiPlanet' à ne pouvoir honorer ses engagements, ses obligations seront automatiquement suspendues, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée. DéfiPlanet' proposera au *Client* le report de son séjour à une date ultérieure, ou la restitution de l'intégralité du montant de son séjour, sans que le *Client* ne puisse prétendre à aucun autre dédommagement ou poursuite.

ARTICLE XVII – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales et particulières sont soumises à l'application de la loi française.

Conformément aux dispositions de l'article L. 133-4 du Code de la consommation, le *Client* est informé de la possibilité de recourir gratuitement, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Il a la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de DéfiPlanet'.

A défaut de solution amiable, les tribunaux français sont seuls compétents.



Forfaits Groupes ou Séminaires

ARTICLE I – ORGANISATION DE L'ÉVÈNEMENT

De manière générale, la réduction du nombre de *Participants* est assimilée à une annulation partielle de la réservation, donnant lieu à l'application de l'article VII, 1, b des conditions générales de vente, qu'il s'agisse d'*Hébergements*, de restauration, d'espaces loués ou d'activités.

Pour un nombre de *Participants* supérieur au nombre initialement prévu, des frais correspondant aux tarifs en vigueur à DéfiPlanet' seront facturés au *Groupe* ou *Séminaire*.

I.1 Hébergements

Le *Groupe* ou *Séminaire* doit adresser par écrit (fax, courriel, courrier) la liste nominative des *Participants* et de l'attribution des chambres (rooming list) au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la date de l'*Évènement*.

Pour les *Séminaires*, le linge de lit et les serviettes de toilette sont fournis dans tous les *Hébergements*.

Pour les *Groupes*, le linge de lit est fourni dans tous les *Hébergements*. Les serviettes de toilette restent à la charge des *Participants*, à l'exception des Manoirs et du Château dans les arbres, et de l'Hôtel.

I.2 Restauration

a. Nombre de Participants

Le *Client* doit préciser par écrit le nombre exact de couverts prévu pour chaque repas dix (10) jours ouvrables avant la date de l'*Évènement*.

Pour les deux clauses suivantes, il est précisé que la restauration non consommée dans le cadre d'un forfait ne peut donner lieu à une minoration de prix.

b. Choix des repas

Le *Client* doit confirmer son choix de menu au plus tard dix (10) jours ouvrables avant la date de l'*Évènement*.

Le dépassement de ce délai obligera DéfiPlanet' à imposer un choix de menu.

c. Petit-déjeuner

Le petit-déjeuner se prend dans les *Hébergements* ou au restaurant. Il doit être réservé au plus tard la veille de l'arrivée : au-delà de ce délai, DéfiPlanet' ne prendra pas de commande sur place.

I.3 Mise à disposition des espaces

a. Attribution des espaces

En cas de modification du nombre de *Participants* ou pour des raisons inhérentes à la gestion de DéfiPlanet', le *Groupe* ou *Séminaire* pourrait se voir attribuer un autre espace que celui initialement prévu.

b. Utilisation des espaces

L'utilisation des espaces attribués aux *Groupes* ou *Séminaires* ne doit en aucun cas être contraire à l'ordre public.

Le comportement des *Participants* ne doit en aucune manière être susceptible de porter préjudice à DéfiPlanet', qui se réserve le droit d'intervenir si nécessaire, ou de faire appel aux forces de l'ordre.

En application des dispositions du décret n° 92-478, du 29 mai 1992 relatif à l'interdiction de fumer dans les locaux affectés à un usage collectif, le *Groupe* ou *Séminaire* est informé que les salles de réunion et de réception sont des zones « non-fumeurs » : il a la responsabilité de faire respecter cette interdiction par les *Participants*.

Dès la fin de l'*Évènement*, le *Groupe* ou *Séminaire* fera retirer à ses frais les divers matériels, documentations et équipements apportés à sa demande et installés dans les espaces.

c. Dégradation des espaces

En cas de dégradation des espaces, celles-ci seront facturées aux *Groupes* ou *Séminaires*.

I.4 Programme

a. Activités du programme

Les activités sportives de DéfiPlanet' se font dans le cadre des horaires d'ouverture de 9 heures à 19 heures. Toute demande en dehors de ces horaires se verra majorée de 20%.

Vu le caractère sportif de certaines activités pratiquées, les *Participants* peuvent courir certains risques pendant le programme. Le *Groupe* ou *Séminaire* les assume en toute connaissance de cause et renonce à engager la responsabilité de DéfiPlanet' ou celle de ses différents prestataires. Les *Participants* du *Groupe* ou *Séminaire* doivent être assurés en responsabilité civile, et il leur est recommandé d'être titulaires d'une assurance individuelle accident.

b. Respect du programme établi et gestion des dépassements d'horaires

Le déroulement de l'*Évènement* avec timing précis des activités est défini au contrat annexé.

Le non-respect dudit programme est susceptible de modifier les horaires de travail des salariés de DéfiPlanet', ou les accords signés avec des prestataires extérieurs. De fait, un dépassement d'horaires entraînera une facturation complémentaire établie sur la base de **2 Euros** par *Participant*, avec un montant minimum de **50 Euros** pour toute demi-heure entamée de dépassement.

ARTICLE IX – DEMANDE CLIENT

Toute demande du *Groupe* ou *Séminaire* devra être suivie d'un écrit (email, fax, courrier). En l'absence de preuve écrite, celle-ci ne sera ni prise en charge, ni programmée.

ARTICLE X – DEMANDES D'AGENCES ÉVÈNEMENTIELLES OU DE VOYAGES

Toute demande des agences événementielles ou de voyages dans le cadre de l'organisation régulière de futurs *Évènements* fera appel aux conditions générales de vente de DéfiPlanet', et notamment l'article VIII, 1, b, relatif aux conditions d'annulation totale ou partielle.



Le cas échéant, de façon exceptionnelle, l'agence et DéfiPlanet' pourront se mettre d'accord sur une date de rétrocession des prestations demandées n'entraînant pas de pénalité financière en cas d'annulation, sous réserve de confirmation.

Dans tous les cas, DéfiPlanet' se réserve le droit de ne pas accepter de « bloquer » temporairement et gratuitement plus de 10% du total des Hébergements déjà loués sur un précédent Evènement réalisé dans des conditions identiques.

ARTICLE XI – REMARQUES LORS DE LA PRESTATION

Toute remarque du Groupe ou Séminaire portant sur le déroulé de l'Evènement, et notamment la non-conformité avec la commande validée sur devis, devra être suivie d'un écrit (email, courrier, fax). Celle-ci devra être formulée le jour de l'Evènement.

L'accueil de DéfiPlanet' est joignable sept jour sur sept (7/7), de 9 heures à 19 heures, au 05.49.45.87.63, ou par email à info@defiplanet.com.

En l'absence de preuve écrite, toute demande ne sera ni prise en charge, ni remboursée, et sera facturée par DéfiPlanet'.

ARTICLE XII – APORTEURS D'AFFAIRES

Dans le cadre des apporteurs d'affaires (agences de voyage, autocaristes, sociétés d'évènementiel), DéfiPlanet' prévoit un commissionnement sur les évènements, selon les modalités exposées ci-après :

Tarif facturé de l'évènement inférieur à 5.000 Euros TTC	Tarif facturé de l'évènement compris entre 5.001 Euros TTC et 15.000 Euros TTC	Tarif facturé de l'évènement supérieur à 15.001 Euros TTC
5% de commission	7% de commission	10% de commission

Ces commissions sont applicables uniquement sur les prestations assurées par DéfiPlanet', ce qui exclut donc toute prestation sous-traitée à des partenaires (traiteurs, musiciens, formateurs, ...).



Forfaits Individuels

ARTICLE I – CONDITIONS DE RESERVATION

Toute réservation pour les week-ends comprenant la nuit du samedi doit être d'un minimum de deux nuits dans le même *Hébergement*, soit :

- du vendredi au dimanche
- du samedi au lundi

Les nuitées seules sont uniquement possibles du dimanche soir au jeudi soir inclus, ou 10 jours avant la date d'arrivée pour les week-ends, suivant disponibilités.

Les précédentes dispositions ne s'appliquent ni à l'Hôtel ni aux emplacements de camping.

Toute réservation pour les week-ends de pont et longs week-ends (définis sur la grille tarifaire présente sur le site internet de DéfiPlanet', ou à l'accueil) doivent être d'un minimum de 3 nuits. Les offres de réduction sur les deuxième et troisième nuits ne sont pas applicables sur ces périodes, ni en haute saison.

ARTICLE II – RESERVATION DES FORFAITS INDIVIDUELS AVEC CHEQUE-CADEAU

Dans le cadre d'une réservation avec chèque-cadeau, un coffret cadeau, ou un bon cadeau, le numéro de celui-ci ainsi qu'un numéro de carte bancaire seront demandés afin de valider le séjour. Tout chèque cadeau sera refusé si la réservation a été effectuée par un site de réservation en ligne autre que www.defiplanet.com (Booking, Expedia, ...).

Un seul coffret ou chèque-cadeau sera accepté par séjour et par *Hébergement*.

ARTICLE III – CAUTION

Une caution de **200 Euros** pour les roulottes, yourtes mongoles, yourtes Isba, cabanes dans les arbres, maisons dans les branches, maisons animaux, maisons champignon, emplacements de camping et chambres d'hôtel sera demandée pour les réservations des *Individuels*. Elle s'élèvera à **300 Euros** pour les chalets, gîtes, château dans les branches, manoirs dans les arbres et maisons de farfadets.

La caution peut se faire par empreinte bancaire, détruite le jour du départ, ou par chèque, retourné ou détruit dans les 10 jours suivant le départ, aux frais de l'*Individuel*, après déduction des éventuels dégâts occasionnés.

En cas de départ anticipé de l'*Individuel*, sans que ce dernier ait procédé au paiement des sommes dues, et sous réserve qu'il n'ait pas communiqué ses données bancaires, DéfiPlanet' sera en droit, dans le cas d'une caution délivrée par chèque, d'encaisser ce dernier. Dans cette même hypothèse, en cas de caution délivrée par empreinte bancaire, DéfiPlanet' sera en droit de prélever à distance les sommes dues par l'*Individuel* le jour du départ.

ARTICLE IV – HEBERGEMENTS

Il est strictement interdit de fumer dans les *Hébergements*, sous peine de voir déduite de la caution la somme de **100 Euros**.

IV.1 Capacité d'accueil

Chaque *Hébergement* a une capacité d'accueil maximum qu'il est nécessaire, pour des raisons de sécurité et d'assurance, de respecter. A défaut, toute responsabilité de DéfiPlanet' en cas d'accident sera exclue.

IV.2 Inventaire

DéfiPlanet' fait l'inventaire des *Hébergements* avant l'arrivée, ainsi qu'après le départ.

Il est demandé de signaler tout manquement ou détérioration à l'arrivée, et tout problème que l'*Individuel* pourrait rencontrer.

En cas de dommage ou perte de clés, DéfiPlanet' informera l'*Individuel* des dégâts occasionnés durant son séjour. Il sera demandé à ce dernier d'en régler le montant. Après règlement, la caution sera restituée ou, à défaut, conservée.

IV.3 Objets trouvés

A la fin du séjour, l'*Individuel* est invité à vérifier qu'il n'a laissé aucun effet personnel dans l'*Hébergement* ou dans les parties communes.

Tout objet personnel, à l'exclusion des denrées périssables, devra être réclamé dans les deux mois suivant le départ. Les objets trouvés seront expédiés après réception du montant des frais postaux relatifs à leur envoi.

ARTICLE V – RECLAMATIONS

Afin de garantir un séjour agréable, toute réclamation relative à l'*Hébergement* ou aux activités devra être formulée sur place, afin de permettre à DéfiPlanet' d'agir immédiatement et de satisfaire les *Individuels* au mieux.

Toute réclamation ultérieure ne pourra donner lieu à aucun dédommagement.

Spécifiquement, toute réclamation relative à la propreté de l'*Hébergement* devra être signalée immédiatement afin que DéfiPlanet' puisse faire intervenir sa gouvernante.

Les réclamations relatives au nettoyage non-signalées le jour de l'arrivée ne pourront être prises en considération.



Extrait du Code du tourisme

Conformément aux dispositions légales en vigueur, DéfiPlanet' reproduit les articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme.

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section. En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de 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

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;



b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur 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 le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et 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, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications

apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

