

# CONDITIONS DE VENTE TRANSPORT EN AUTOCAR

VOYAGES REMY BENTZ  
SARL au capital de 250 000€ - IM 057 100015 Siège  
social : 3 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBOURG -  
Tél. 0387243722 - Fax. 0387242649  
www.voyages-bentz.fr  
Garantie Financière : APST 15 avenue Carnot –  
75017 PARIS – Tel : 0144092355  
Assurance RCP : MMA 129219049, 158 Grand Rue  
67703 SAVERNE

## CHAMP D'APPLICATION

Les Conditions Particulières de Vente qui suivent définissent les conditions d'achat d'une réservation de transport en autocar/minibus par le Client auprès de VOYAGES REMY BENTZ en agence, par mail ou par téléphone, ou sur le site www.voyages-bentz.fr

Elles sont portées à la connaissance de la personne concluant le contrat (le Client) avant tout engagement de sa part pour lui-même et les autres voyageurs inscrits au contrat et complètent l'information préalable qu'est le devis.

## ACCEPTATION DES CONDITIONS PARTICULIERES ET COMMANDE

Nos conditions particulières de vente, s'appliquent à toute commande de transport effectuée auprès de VOYAGES REMY BENTZ, par un Client. Par commande on entend toute demande de réservation soumise par le client et confirmée via un bon de commande par VOYAGES REMY BENTZ. Une commande est régie par les Conditions de Vente en vigueur au jour de la demande de réservation. Selon le type de prestations vendues, des conditions spécifiques peuvent s'appliquer. Le client reconnaît avoir la capacité de contracter aux Conditions de Vente présentées ci-après, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations ainsi que de tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, toute demande de réservation entraîne l'entière adhésion du client aux Conditions de Vente de VOYAGES REMY BENTZ.

## CAS PARTICULIERS

Le cas des personnes handicapées ou à mobilité réduite doit être impérativement signalé par écrit au moment de la réservation afin d'assurer l'organisation nécessaire. En l'absence de cette information au moment de la réservation, VOYAGES REMY BENTZ ne pourra garantir l'organisation matérielle optimale ni être tenu pour responsable de la mauvaise exécution de la prestation.

## LES PRIX

### DEFINITION DU PRIX

Nos prix sont calculés en fonction des données économiques connues à la date de l'élaboration du devis. Tous nos prix sont indiqués TTC. Seul le transport détaillé dans le devis est compris dans le tarif indiqué. Sauf stipulation contraire dans la mention « ce prix comprend », « ce prix ne comprend pas »

### Supplément :

- Au-delà de 120km supplémentaires par autocar, le kilomètre sera facturé à 1,35 euros TTC
- L'heure supplémentaire, au-delà des heures indiquées sur le devis, sera facturée à 45 euros TTC pour les sorties du lundi au vendredi et à 55 euros TTC pour les sorties du samedi ou du dimanche ainsi que les jours fériés.
- La mise à disposition du coffre à ski sera facturée 70 euros TTC par trajet
- En cas de modification du programme engendrant un relais conducteur non prévu, celui-ci sera facturé en supplément à 150 euros TTC.
- En cas de facturation multiple, 1,20 euros TTC vous seront facturés pour toute facture supplémentaire

### REVISION DU PRIX

Toutes modifications des taux des différentes taxes dans les pays visités, du prix du carburant, des parkings et autoroutes et des taux de change peuvent entraîner un changement de prix dont le client sera immédiatement informé selon les dispositions légales réglementaires.

Toutes modifications demandées avant le départ ou pendant le voyage ne pourront pas toujours être satisfaites du fait des impératifs de planning ou de la législation en vigueur sur les temps de conduite et de pauses des conducteurs. De plus, ces

modifications pourront faire l'objet d'une réévaluation du prix.

## MODALITES DE PAIEMENT

**Acompte :** Aucun acompte n'est demandé au Client.

**Solde :** A réception de la facture.

**Par carte bancaire :** Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur sans frais.

**Par chèque :** A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus.

**Par espèces :** Nous acceptons un règlement en espèces dans notre agence à titre d'acompte, dans la limite légale de 1.000€ maximum par commande.

**Par virement bancaire :** En veillant à indiquer le numéro de facture ou le numéro de commande ainsi que le Code Client correspondant au transport effectué.

## ANNULATION DU TRANSPORT

### Annulation du fait de l'acheteur :

Toute annulation doit être notifiée par tout moyen permettant d'obtenir un accusé de réception et devra être transmise dans les plus brefs délais à VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse ci-après : 14 RUE DE L'EUROPE 57370 PHALSBOURG ou par mail à l'adresse : contact@voyages-bentz.fr. L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par le vendeur.

### Barème des frais d'annulation - Voyages en autocars :

- 35 euros TTC pour toute annulation intervenant jusqu'à sept jours avant le départ, d'un commun accord
- 20% du montant TTC pour toute annulation intervenant entre 7 et 2 jours avant le départ
- 30% du montant TTC pour toute annulation intervenant à moins de 2 jours avant le départ.

## ANNULATION DU TRANSPORT PAR LE VENDEUR

### Annulation du fait du vendeur :

Le vendeur pourra annuler sans frais une commande à compter du moment où il ne pourra pas honorer la réservation du client dans sa totalité. Toutefois, le vendeur s'engage à trouver une solution de secours via une sous-traitance auprès d'un confrère proposant les mêmes conditions de tarifs, de sécurité et de confort que le devis initialement proposé.

## FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

L'accomplissement des formalités incombe aux voyageurs. Nous ne pouvons supporter en aucun cas, les frais supplémentaires résultant de l'impossibilité dans laquelle se trouverait un voyageur de présenter un document requis.

Nous attirons votre attention sur le fait que les informations relatives aux formalités administratives et sanitaires sont consultables sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr). VOYAGES REMY BENTZ attire l'attention du Client sur le fait que tout voyage en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité individuelle avec photographie en cours de validité. **Attention :** Depuis le 1er janvier 2014, la durée de validité de la carte nationale d'identité est passée de 10 à 15 ans pour les personnes majeures (plus de 18 ans). Certains pays n'acceptent pas la prolongation de la validité et d'autres n'ont pas officiellement transmis leur position quant à leur acceptation.

VOYAGES REMY BENTZ, ne peut être tenue pour responsable pour tout défaut de présentation de vos papiers administratifs.

### Mineurs :

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom (passeport ou CNI en cours de validité). Si le mineur voyage avec l'un de ses parents ou une personne titulaire de l'autorité parentale, celle-ci doit justifier soit du lien de filiation soit de l'exercice de l'autorité parentale (livret de famille ou acte de naissance).

Certains pays imposant des modalités spécifiques pour les mineurs, il convient de vérifier préalablement les documents demandés, sur l'espace dédié du ministère des affaires étrangères (rubrique « conseil aux voyages ») et de prouver le cas échéant qu'ils détiennent l'autorité parentale, notamment en cas de patronyme différent de celui de l'enfant. A compter du 15 janvier 2017, l'autorisation de sortie du territoire est rétablie pour les mineurs non accompagnés d'un titulaire de l'autorité parentale.

**Risques sanitaires :** VOYAGES REMY BENTZ vous invite à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Notamment le site <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/>. Certaines précautions sanitaires, variables selon les pays visités, sont vivement conseillées, mais non obligatoires. VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable des problèmes de santé éventuels, en cours et après le terme du voyage en cas de non-respect des conseils sanitaires.

## BAGAGES

Nous préconisons au client de prévoir 1 bagage en soute et 1 bagage à main par personne. Ils doivent porter une étiquette comportant vos coordonnées complètes. Durant le transport, le transporteur est seul responsable des bagages en soute que vous lui confiez.

Durant le transport, les bagages à main demeurent en permanence sous la propre responsabilité des voyageurs.

VOYAGES REMY BENTZ ne saurait être tenue pour responsable de la confiscation, de la destruction d'objets jugés dangereux par les services de sécurité ou de détérioration, de la perte de vos bagages.

**Valeurs et bagages :** Nous vous conseillons d'éviter d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables, etc. et de respecter les conditions de transport. La responsabilité du vendeur sera limitée conformément aux règles du Code civil.

## RESPONSABILITE ET RECLAMATIONS

VOYAGES REMY BENTZ apportera l'aide nécessaire au voyageur en difficulté mais déclinera toute responsabilité et ne pourra se substituer financièrement au Client si la non-conformité lui est imputable. (Exemple : perte de pièces d'identité ou tout autre document indispensable à la sortie du pays visité et au retour en France.)

VOYAGES REMY BENTZ est responsable de plein droit de la bonne exécution du transport commandé. Le Client est informé que la responsabilité de VOYAGES REMY BENTZ ne saurait en aucun cas être engagée lorsque le dommage revêt un caractère imprévisible ou inévitable est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyages, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, événements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, pandémie, vent de sable...). VOYAGES REMY BENTZ ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

VOYAGES REMY BENTZ ne peut être tenu pour responsable des objets ou vêtements perdus ou oubliés lors d'un voyage.

En vertu de l'article L. 211-17-1 du Code du Tourisme, les réclamations au titre de la responsabilité de l'organisateur ou du détaillant se prescrivent par deux ans.

Les réclamations de nature commerciale ou relatives à la qualité des prestations devront être adressées à l'Agence par courrier recommandé avec avis de réception au plus tard 30 jours après la date de la fin du séjour. Celles-ci seront prises en considération par VOYAGES REMY BENTZ, dès lors que l'acheteur fournira la preuve d'en avoir informé le représentant local et qu'aucune solution n'a été trouvée au moment de l'incident.

Seules les réclamations objectives relatives aux obligations contractuelles de VOYAGES REMY BENTZ seront prises en compte. Les questionnaires marketing de type « confiez-nous vos impressions » ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne seront pas traités à ce titre. Le délai de réponse peut notablement varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des divers prestataires concernés.

**Recours à la médiation :** Si le Client estime qu'il n'a pas reçu de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, il dispose de la faculté de recourir à la procédure de médiation mise en place selon les modalités accessibles auprès du Médiateur du Tourisme et des voyages : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) : M.T.V - BP 80303 - 75 823 Paris Cedex 17

La demande formulée par le client auprès du Médiateur du Tourisme et des Voyages est gratuite en ce qui le concerne. En cas d'échec de la

médiation les parties conservent la possibilité de saisir la juridiction française compétente.

**Preuves :** Il est expressément convenu que les données conservées par l'Agence et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique durable conservées par l'Agence constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par l'Agence.

**Validité des clauses :** Le fait que VOYAGES REMY BENTZ ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions, sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

## PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Selon les termes du RGPD, le voyageur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent à l'Agence et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande. L'exercice du droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité garantie par le RGPD doit être exercé par écrit auprès de VOYAGES REMY BENTZ à l'adresse mail suivante : contact@voyages-bentz.fr. Le demandeur sera tenu de justifier de son identité. Pour en savoir plus sur la politique de protection des données pratiquée par VOYAGES REMY BENTZ n'hésitez pas à appeler le 03 87 24 37 22

## LOI APPLICABLE

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu est régi par le droit français.

## BON A SAVOIR

Pour tous les déplacements hors du département, avec un groupe composé uniquement d'adultes, le responsable de groupe doit obligatoirement remettre au conducteur la liste nominative avec adresses des passagers de l'autocar.

Si le groupe contient des mineurs, il sera nécessaire de compléter leur nom et adresse avec le nom et le numéro de téléphone du responsable légal.

## SECURITE A BORD DE L'AUTOCAR

Le siège basculant, dit siège convoyeur, est exclusivement réservé à un conducteur ou à un membre d'équipage. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

Des arrêts seront laissés à l'initiative du transporteur ou du conducteur pour répondre aux obligations de sécurité et de respect de la réglementation sociale relative au temps de conduite et de repos des conducteurs, ou à d'autres nécessités.

VOYAGES REMY BENTZ © mars 2011