

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AU 1<sup>er</sup> JANVIER 2021

### TARANDRO

Société par actions simplifiée au capital de de 10.000,00 euros, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés d'Annecy sous le numéro 837 565 985

Dont le siège social est sis au 100, route des Futaies – 74370 VILLAZ

Tél.+33(0)6 25 32 23 86 – Courriel : info@tarandro.com

n°TVA. FR73837565985

Garantie financière professionnelle :

APST - Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot - 75017 Paris

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours sous le n°IM074180004

(Atout France - 79-81 rue de Clichy - 75009 Paris)

Assurance RCP Métiers du tourisme : Hiscox Direct – TSA 49007 - 60477 Compiègne Cedex

## PREAMBULE

Toutes les actions commerciales de la société TARANDRO (ci-après dénommée « **TARANDRO** ») sont soumises aux présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées les « **CGV** »), qui expriment l'intégralité des obligations convenues entre les parties. Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles TARANDRO propose une prestation d'agence de voyages consistant en la conclusion de contrats de voyages (ci-après dénommés les « **Prestations** »).

TARANDRO s'adresse à une clientèle de consommateurs et de professionnels (ci-après dénommée le « **Client** » ou le « **Client consommateur** » ou le « **Client professionnel** »), soit toute association, société, administration, groupement ou personne physique domiciliés en France métropolitaine, Corse, DROM-COM (DOM-TOM) ou tout autre Etat étranger.

Toute confirmation de commande effectuée par le Client, sur présentation préalable ou non d'un devis émis par TARANDRO, constitue l'acceptation sans réserve des CGV. TARANDRO se réserve le droit de refuser une commande, sans avoir à justifier d'un quelconque motif et sans versement d'une indemnité, à quelque titre que ce soit. Enfin, le Client autorise d'ores et déjà TARANDRO, dans le cadre de sa promotion, à pouvoir le citer en cette qualité.

### Article 1 – Acceptation des CGV

Toute commande de Prestations implique, de la part du Client, une acceptation sans réserve des CGV. Les CGV prévalent sur les éventuelles conditions générales d'achat appliquées par le Client professionnel et sur les clauses administratives dans le cadre d'un marché public.

Les CGV sont communiquées à première demande au Client, sont consultables à tout moment et sont communiquées avec tout devis ou bon de commande. Toute dérogation éventuelle aux présentes CGV devra être confirmée par écrit par TARANDRO pour être applicable.

La confirmation de la commande effectuée par le Client constitue la signature des présentes CGV. TARANDRO se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les présentes CGV, les modifications étant alors applicables à toutes commandes postérieures. Le Client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes CGV.

## **Article 2 – Réservations**

Le Client atteste avoir reçu un détail des tarifs pratiqués et des modalités de paiement et d'exécution des Prestations, ainsi qu'une information détaillée relative à l'identité de TARANDRO, ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques.

Tout Client est habilité à passer des commandes. Lors de la première commande, le Client devra suivre une procédure qui implique de renseigner avec exactitude ses coordonnées.

La transmission d'un bon de commande formalise l'accord contractuel entre le Client et TARANDRO. TARANDRO se réserve le droit de geler une commande jusqu'à la résolution de tout problème susceptible d'affecter le Client (défaut de paiement etc.).

Toute commande est réputée ferme et, sous réserve des dispositions des présentes CGV, ne pourra être annulée qu'avec le consentement exprès de TARANDRO et à des conditions qui l'indemniseront de tout préjudice entraîné par cette annulation.

L'archivage des informations afférentes à la commande, ainsi que des factures, est effectué sur un support fiable de manière à constituer une copie fidèle et durable, qui peut être produite à titre de preuve du contrat liant TARANDRO au Client. Aux fins de bonne réalisation de la commande, le Client s'engage à fournir des éléments d'identification véridiques.

Le prix et les conditions détaillées des voyages proposés par TARANDRO figure sur ses devis. Le prix est déterminé de manière forfaitaire avec un descriptif détaillé des Prestations incluses. La durée du séjour se calcule du jour prévu de départ jusqu'au jour de retour et TARANDRO ne saurait être responsable aux lieux et places des transporteurs dans le cas où la journée de départ ou la journée de retour serait raccourcie, du fait d'une modification des horaires de transport.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le Client consommateur est informé que le droit de rétractation afférents aux contrats conclus à distance et hors établissement n'est pas applicable aux Prestations fournies par TARANDRO.

## **Article 3 – Annulation**

Le Client est informé que les conditions d'annulation diffèrent selon le groupe de voyageurs concerné.

Pour les Prestations pour un groupe d'une à quatorze personnes, les conditions d'annulation sont les suivantes :

- Annulation sans frais possible jusqu'à soixante jours avant la date de départ prévue ;
- Annulation avec imputation de frais à hauteur de 25% du montant de la commande et par personne pour toute annulation partielle ou totale jusqu'à trente jours avant la date de départ prévue ;
- Annulation avec imputation de frais à hauteur de 50% du montant de la commande et par personne pour toute annulation partielle ou totale jusqu'à quatorze jours avant la date de départ prévue ;
- Postérieurement au quatorzième jour qui précède la date de départ prévue, aucun remboursement ne sera alloué en cas d'annulation.

Pour les Prestations pour un groupe de plus de quinze personnes, les conditions d'annulation sont les suivantes :

- Annulation sans frais possible jusqu'à quarante-cinq jours avant la date de départ prévue ;
- Annulation avec imputation de frais à hauteur de 15% du montant de la commande et par personne pour toute annulation partielle ou totale jusqu'à trente jours avant la date de départ prévue ;
- Annulation avec imputation de frais à hauteur de 25% du montant de la commande et par personne pour toute annulation partielle ou totale jusqu'à quatorze jours avant la date de départ prévue ;
- Annulation avec imputation de frais à hauteur de 50% du montant de la commande et par personne pour toute annulation partielle ou totale jusqu'à sept jours avant la date de départ prévue ;
- Postérieurement au septième jour qui précède la date de départ prévue, aucun remboursement ne sera alloué en cas d'annulation.

Enfin, le Client est informé que certaines Prestations ou Forfaits, tels que les vols domestiques et les séjours proposés en partenariat, peuvent avoir des conditions d'annulation spécifiques qui prévalent sur celles convenues aux présentes CGV. Ces conditions seront communiquées au Client au moment de l'établissement de la commande.

#### **Article 4 – Prix, facturation et paiement**

Les prix des Prestations sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

TARANDRO se réserve la possibilité de modifier les prix des Prestations à tout moment pour l'avenir. Les prix sont ceux indiqués au moment de la validation de la commande par le Client.

Toute commande fait l'objet du versement d'un acompte correspondant à 30% du prix des Prestations, dans un délai maximum de quinze jours suivant la validation de la commande. Le solde du prix doit ensuite être réglé au plus tard 30 jours avant la date de départ prévue.

TARANDRO se réserve le droit de proposer des offres promotionnelles à ses Clients, notamment dans le cas où le taux de remplissage d'un voyage ne serait pas satisfaisant. Le Client est informé que ces offres promotionnelles ne sont pas rétroactives dans le cas où une réservation aurait déjà été réalisée dans des conditions moins avantageuses. Le Client est informé que certaines Prestations peuvent avoir des conditions spécifiques qui prévalent sur celles convenues aux présentes CGV. Ces conditions spécifiques seront communiquées au Client au moment de l'établissement de la commande.

Postérieurement à la commande, le Client a accès à la facture par l'intermédiaire d'un courrier électronique de confirmation contenant un fichier au format PDF en pièce-jointe. Le Client peut également se voir délivrer une facture au format papier à première demande.

Il appartient au Client de transmettre les factures à son service comptable pour traitement.

En ce qui concerne les collectivités, le paiement intervient par mandat administratif avec un délai de paiement de 30 jours à compter de la date de la facture. En dehors de cette hypothèse, le paiement est effectué sans délai à la commande :

- Soit par carte bancaire, étant précisé que conformément aux dispositions du Code monétaire et financier, l'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le Client autorise TARANDRO à débiter sa carte du montant relatif au prix indiqué. Le Client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est également en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la commande est annulée de plein droit ;
- Soit par virement renseignant *a minima* le numéro de devis ou de facture en objet. Le RIB du compte destinataire du virement est indiqué sur la facture à l'issue de la validation de la commande.

En cas d'impayé imputable au Client, TARANDRO est en droit de faire application des pénalités prévues à l'article L.441-10 du Code de commerce et de réclamer une indemnité pour frais de recouvrement de 40,00 euros par facture.

## **Article 5 – Garanties**

TARANDRO assume les garanties légales afférentes à tout prestataire de services et à toute agence de voyages. Durant les transports de passagers, TARANDRO ne peut être tenu pour responsable des accidents subis, ceux-ci concernant exclusivement les compagnies de transport. De la même manière, TARANDRO ne peut être tenu pour responsable des conditions d'accès aux véhicules, qui sont exclusivement déterminées par les compagnies de transport (par exemple pour les personnes en situation de handicap, les femmes enceintes etc.).

De la même manière, le Client doit obtenir par ses propres moyens les titres nécessaires à la sortie du territoire et à l'entrée dans un pays étranger, sans que TARANDRO ne puisse être responsable à ce sujet.

En tout état de cause, si la responsabilité de TARANDRO venait à être engagée, il sera fait application de l'article L.211-17 du Code du tourisme. L'indemnité maximale qui pourrait être versée au Client ne pourrait excéder trois fois le prix payé au moment de la commande, quels que soient les dommages directs ou indirects subis, à l'exception des dommages corporels ou des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

### **Article 6 – Propriété intellectuelle et confidentialité**

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objets de droits de propriété intellectuelle, communiqués par TARANDRO durant l'exécution des Prestations, sont et restent la propriété exclusive de TARANDRO.

Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée via l'acceptation des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens, pour quelque motif que ce soit, est strictement interdite.

### **Article 7 – Protection des données personnelles**

Conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, TARANDRO met en place un traitement de données personnelles qui a pour finalité l'accomplissement des Prestations.

TARANDRO peut être amenée à collecter des données personnelles relatives au Client ou aux personnes qui agissent pour le compte du Client. Ce dernier est informé des éléments suivants :

- Le responsable du traitement des données est Monsieur Lionel MANDRIER ;
- Le traitement des données a pour finalité l'exécution des Prestations, ainsi que la tenue de statistiques et la mise en œuvre d'offres commerciales ;
- Les destinataires des données à caractère personnel sont le responsable du traitement, ses services en charge du marketing, les services en charge de la sécurité informatique, le service en charge de la vente, de la livraison et de la commande, les sous-traitants intervenants dans les opérations de livraison et de vente, ainsi que toute autorité légalement autorisée à accéder aux données personnelles en question ;
- Le Client est informé qu'aucun transfert de données personnelles hors de l'Union Européenne n'est prévu ;

- Les données personnelles ne sont conservées que le temps de la prescription quinquennale ;
- La personne concernée dispose du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données ;
- La personne concernée a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés ;
- Les informations demandées lors de la commande sont nécessaires à l'établissement de la facture et de la livraison des biens commandés, sans quoi la commande ne pourra pas être validée. Aucune décision automatisée ou profilage n'est mis en œuvre au travers du processus de commande.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur Internet. TARANDRO ne pourra également être tenue pour responsable de tout dommage direct ou indirect, y compris toute perte ou dommage pouvant survenir de l'utilisation des réseaux de télécommunication.

#### **Article 8 – Durée**

Les présentes CGV s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 et jusqu'à ce qu'une nouvelle version soit éventuellement adoptée par TARANDRO.

#### **Article 9 – Force majeure**

La responsabilité de TARANDRO ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait du Client ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, les interdictions émises par les autorités étatiques, l'intervention des autorités civiles ou militaires, les catastrophes naturelles, les conditions climatiques ou politiques mettant en danger la vie des personnes, les épidémies, les incendies, les dégâts des eaux, l'interruption d'un réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

#### **Article 10 – Indépendance**

Chacune des stipulations des CGV est indépendante. Il en résulte que si l'une des stipulations des présentes CGV était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres stipulations qui resteront en vigueur entre TARANDRO et le Client.

## **Article 11 – Tolérance**

Toute tolérance de la part de TARANDRO au sujet de l'application des CGV, quelle qu'en soit la fréquence et la durée, ne pourra jamais être considérée comme une modification ou une renonciation à se prévaloir desdites CGV.

## **Article 12– Loi applicable et juridiction compétente**

Les CGV et les relations contractuelles unissant le Client et TARANDRO sont soumises exclusivement au droit français.

En cas de différend survenant entre TARANDRO et le Client consommateur, tout litige ou contestation auxquelles les présentes CGV ou une commande de Prestations pourraient donner lieu, tant sur leur acceptation, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions désignées par le Code de la consommation.

En cas de différend survenant entre TARANDRO et le Client professionnel, tout litige ou contestation auxquelles les présentes CGV ou une commande de Prestations pourraient donner lieu, tant sur leur acceptation, leur validité, leur interprétation, leur exécution ou leur résiliation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions de la ville du siège social de TARANDRO, et ce même en cas d'appel en garantie, de pluralité de défendeurs ou d'introduction d'une procédure en référé ou sur requête.

Enfin, conformément aux dispositions du Code du tourisme, le Client est informé qu'il peut recourir à un médiateur dans les conditions prévues par la loi, via le site Internet « [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) ». Par ailleurs, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, le Client est informé que le lien électronique vers la plate-forme de règlement en ligne des litiges est le suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>

## Formulaire d'information standard pour les contrats de voyage à forfait

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

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

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

- Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.



L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. TARANDRO a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (15 avenue Carnot, 75017 Paris – Tel : 01 44 09 25 35 – Mail : [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de TARANDRO.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX T000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEX T000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)