

# Conditions générales de vente

**Conformément au Code du Tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par nos services comportent les conditions générales issues des articles R-211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme, relatifs aux dispositions communes de l'organisation de la vente de séjours. Extrait du Code du Tourisme.**

## Article R. 211-3

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

## Article R. 211-3-1

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

## Article R. 211-4 du Code du tourisme

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

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

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

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

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

d) Les repas fournis ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Article R. 211-5

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

## Article R. 211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

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

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

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

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

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

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

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

## Article R. 211-7

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

## Article R. 211-8

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

## Article R. 211-9

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

dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

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

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

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

4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

## Article R. 211-10

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

## Article R. 211-11

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

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

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

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

# Conditions particulières de vente

## Article 1. Informations légales

Maison des Vins de Cadillac  
104-106 rue Cazeaux Cazalet – 33410 Cadillac – France  
Tél. : +33 (0)5 57 98 19 20  
Email : [contact@maisondesvinsdecadillac.com](mailto:contact@maisondesvinsdecadillac.com)  
Site : [www.maisondesvinsdecadillac.com](http://www.maisondesvinsdecadillac.com)  
Immatriculation Atout France : IM 033250001  
Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Groupama Centre Atlantique – Police n°055000650004  
Garantie financière : Groupama Assurance-Crédit

## Article 2. Prestations incluses

Nos séjours comprennent :

- Les transferts et transports privés en van ou minibus pendant toute la durée du programme
- L'hébergement en maisons d'hôtes viticoles (chambres doubles avec salle de bain privative)
- Les petit-déjeuners, déjeuners et dîners, vins et boissons inclus
- Les droits d'entrée et visites guidées des sites et domaines mentionnés au programme
- Les dîners privés avec chef et accords mets & vins

## Non inclus :

- Les vols internationaux et transferts aéroport
- Les assurances voyage et annulation
- Les dépenses personnelles et pourboires

Les tarifs sur notre site internet et sur notre brochure sont publiés TTC en euros par personne et sont donnés à titre indicatifs. Les tarifs contractuels sont disponibles **sur demande**, selon la durée, la saison et le nombre de participants. Sous réserve de disponibilité des prestataires.

La durée et les horaires sont donnés à titre indicatif, ils sont susceptibles d'être ajustés aux conditions locales. Réserve aux adultes de plus de 18 ans.

## Article 3. Réservation et règlement

Un acompte de 50 % est exigé lors de la réservation. Le solde doit être réglé au plus tard un mois avant le départ.

En cas de non-paiement dans ce délai, la réservation sera annulée sans remboursement de l'acompte. Annulation par le client

- Moins d'un mois avant le départ : aucun remboursement ne sera effectué mais le client est tenu d'informer la Maison des vins de Cadillac.
- Entre un et deux mois avant le départ : 30 % du montant total seront retenus.

## Annulation par l'organisateur

En cas d'annulation du séjour par la Maison des Vins de Cadillac, le client sera intégralement remboursé des sommes versées, sans indemnité supplémentaire.

Modification ou interruption du séjour du fait du client :

Le client ne peut sauf accord préalable avec la Maison des vins de Cadillac, modifier le contenu ou le déroulement de la prestation. Le contrat est établi pour un nombre précis de personnes. Au cas où ce nombre serait modifié, la Maison des vins de Cadillac, se réserve le droit de modifier ou résilier le contrat. Les frais de modification non acceptés restent à la charge du client sans qu'il ne puisse prétendre au remboursement des prestations dont il n'a pas bénéficié. Toute inscription supplémentaire entraînera une majoration de la facture en conséquence. Le nombre de convives, confirmé impérativement 2 mois avant la date de la prestation, sera le nombre minimum facturé. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par la Maison des vins de Cadillac. De même lorsque le client interrompt son séjour, il ne bénéficie d'aucun remboursement.

## Modification ou interruption du séjour du fait de la Maison des vins de Cadillac.

Dans le cas d'annulation ou de modification des prestations prévues au contrat de vente du fait de la Maison des vins de Cadillac, celui-ci doit en informer le client qui peut alors :

- Obtenir sans pénalités ni indemnité le remboursement des sommes versées.

Ou

- Accepter la modification ou la substitution des prestations proposées en signant un nouveau contrat de vente adressé par la Maison des vins de Cadillac. Toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par le client, et si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop perçu lui sera restitué avant le début de son séjour. Si en cours de séjour la Maison des vins de Cadillac se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat, il proposera une solution de remplacement.

- Les horaires sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés selon les impératifs de visite des sites.
- La Maison des vins de Cadillac se réserve le droit de

modifier les programmes après en avoir avisé au préalable son client.

## - Cession du contrat par le client :

- Le client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Celui-ci est tenu d'informer la Maison des Vins de Cadillac de sa décision par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour. La cession n'est pas soumise à l'autorisation préalable de la Maison des Vins de Cadillac.

## Article 3 Arrivé

Le client doit se présenter au jour et à l'heure mentionnés sur sa feuille de route. En cas d'arrivée tardive ou différée ou d'empêchement de dernière minute, le client doit prévenir directement le prestataire concerné dont l'adresse et le téléphone figurent sur la feuille de route. En cas de retard de plus de 30 minutes sur l'horaire prévu, le guide et le personnel effectuant les visites ne sont pas tenus d'assurer la visite. Les prestations non consommées au titre de ce retard resteront dues et ne pourront donner lieu à aucun remboursement.

## Article 4. Modifications et force majeure

Les programmes, horaires et durées sont donnés à titre indicatif et peuvent être ajustés selon les conditions locales.

En cas de **force majeure** (catastrophes naturelles, grèves, fermetures administratives, etc.), la Maison des Vins de Cadillac ne saurait être tenue responsable de l'annulation partielle ou totale du séjour.

## Article 5. Responsabilité

La Maison des Vins de Cadillac agit en qualité d'organisateur de voyages, responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat, conformément à l'article L.211-16 du Code du

### Tourisme.

Elle ne peut être tenue responsable des :

- Retards, fermetures ou modifications indépendantes de sa volonté (conditions météorologiques, décisions des domaines, contraintes techniques, etc.)
- Dommages ou pertes relevant de la négligence du participant  
Chaque fois que possible, une **expérience équivalente** sera proposée en remplacement.

## Article 6. Conduite responsable et dégustation

Les dégustations sont destinées à la découverte et à l'apprentissage.

Elles sont strictement **réservées aux adultes de plus de 18 ans.**

La Maison des Vins de Cadillac promeut une **consommation responsable** et décline toute responsabilité en cas d'abus ou de comportement inapproprié lié à l'alcool.

## Article 7. Assurances

Aucune assurance voyage ou annulation n'est incluse dans le prix du séjour.

Il appartient au participant de souscrire les assurances complémentaires nécessaires (annulation, assistance, rapatriement...). Le client est responsable de tous les dommages survenant de son fait. Il est invité à souscrire un contrat d'assurance type "villégiature" pour les différents risques. De même, la Maison des Vins de Cadillac ne pourra être tenu responsable du vol ou de la perte d'effets personnels. Il est donc souhaitable que le client s'informe auprès de son assureur.

## Article 8. Protection des données personnelles

Les données collectées sont utilisées uniquement pour la gestion des réservations et la communication relative au séjour.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression en contactant : [contact@maisondesvinsdecadillac.com](mailto:contact@maisondesvinsdecadillac.com)  
Aucune donnée personnelle n'est transmise à des tiers sans consentement préalable.

## Article 9. Réclamations / Litiges

Toute réclamation relative à une prestation doit être soumise à La Maison des Vins de Cadillac et signifiée par lettre recommandée avec avis de réception dans les 8 jours qui suivent la fin de la prestation sous peine d'inopposabilité. La Maison des Vins de Cadillac s'efforce d'offrir l'information la plus fiable et qualitative possible concernant les hébergements et les services vendus. Toutefois, les descriptifs et les illustrations des prestations proposées (visuels, localisations, distances etc...) sont donnés à titre indicatifs et n'ont pas de valeur contractuelle. Ils sont amenés à être mis à jour régulièrement, et sauf modification substantielle de la prestation, cela ne peut être un motif d'annulation ou de réclamation de la part du client. La Maison des Vins de Cadillac ne saurait aucunement être tenue pour responsable des cas de défaillance d'un prestataire (hébergeur ou prestataire de services) pendant le séjour, des cas de forces majeures, des cas fortuits, des grèves ou du fait de toute personne dont la

prestation est étrangère à l'organisation du séjour. Sauf cas de force majeure, La Maison des Vins de Cadillac fera tout son possible pour remplacer les services défectueux par des prestations équivalentes. La renonciation par le client à une ou plusieurs prestations ne peut faire l'objet d'aucun remboursement ou contrepartie par nos services. Les litiges portant sur l'application des présentes conditions relèvent de la compétence du Tribunal Administratif de Bordeaux. (Le présent contrat est régi par le **droit français**).