

CONDITIONS GÉNÉRALES ET PARTICULIÈRES DE VENTE

IDEAL OPERATING – VOYAGES ET SÉJOURS

1. Identification de l'organisateur

IDEAL OPERATING

SAS au capital de 38 000 €

Siège social : Résidence Punta Rossa 2 – 20260 CALVI

RCS : Bastia 798 790 705

Immatriculation au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours : IM013140001

Garantie financière : Groupama, Police n° 4000712975/0

Assurance responsabilité civile professionnelle : Hiscox n° HA RCP0235175 (1 500 000 €)

Tél. : 04 95 45 86 68

Email : contact@idealoperating.fr

Site : www.idealoperating.fr

Les présentes Conditions Générales et Particulières de Vente (CGV/CPV) s'appliquent à l'ensemble des voyages à forfait et prestations de voyage liées vendus par Ideal Operating, qu'ils soient commercialisés directement ou via des intermédiaires (CSE, agences, associations, etc.).

2. Champ d'application – Définitions

On entend par :

- « Voyage à forfait » : combinaison d'au moins deux types de services de voyage (transport, hébergement, location de voiture, autres services touristiques) pour le même voyage ou séjour, vendue ou proposée à un prix tout compris.
- « Client » : toute personne physique ou morale achetant un voyage ou un séjour auprès d'Ideal Operating.
- « Voyageur » : toute personne bénéficiant des prestations prévues au contrat.

Les dispositions du Code du tourisme relatives aux voyages à forfait et prestations de voyage liées s'appliquent, ainsi que la réglementation issue de la directive (UE) 2015/2302.

3. Information précontractuelle

Avant la conclusion du contrat, le Client reçoit une fiche détaillée indiquant au minimum :

- la destination, l'itinéraire et les périodes de séjour,

www.idealoperating.fr

contact@idealoperating.fr

SAS au capital de 38 000 euros

- les moyens, catégories et caractéristiques de transport (horaires approximatifs, compagnies aériennes, ports d'embarquement, etc.),
- la situation, la catégorie de l'hébergement (classification locale), son niveau de confort et ses principales caractéristiques,
- les prestations de restauration incluses,
- les visites, excursions ou autres services inclus dans le prix,
- le prix total du forfait, les taxes, les frais additionnels éventuels, les modalités de révision de prix,
- le nombre minimal de participants (le cas échéant) et la date limite d'information en cas d'annulation pour insuffisance de participants,
- les conditions de passeport, visa, formalités sanitaires éventuellement requises,
- les modalités d'annulation et de modification du contrat par le Client ou par l'organisateur,
- l'existence d'une assurance facultative couvrant certains risques (annulation, assistance, bagages).

Ces informations précontractuelles font partie intégrante du contrat. Elles peuvent être modifiées avant la conclusion du contrat si le Client en est clairement informé.

4. Objet du contrat – Prestations

Le contrat décrit de façon précise les prestations suivantes :

- Durée du voyage ou du séjour, exprimée en nombre de nuitées. Le premier et le dernier jour peuvent être partiellement ou totalement consacrés au transport, sans que cela n'ouvre droit à remboursement.
 - Hébergement :
 - Les chambres sont généralement disponibles à partir de 14h et doivent être libérées à 12h (sauf indication contraire).
 - La classification hôtelière correspond aux normes en vigueur dans le pays d'accueil.
 - Restauration :
 - Pension complète : petit-déjeuner, déjeuner et dîner.
 - Demi-pension : petit-déjeuner et dîner (sauf mention contraire).
 - Les boissons ne sont incluses que si cela est explicitement indiqué.
 - Autres prestations : excursions, visites, transferts, encadrement, réunions, services particuliers (par ex. salles pour séminaires) tels que décrits dans l'offre et/ou le devis.
-

5. Transport aérien et maritime

- Identité du transporteur : conformément au règlement (CE) n°2111/2005, le Client est informé de l'identité de la compagnie aérienne de transport effectif. Une liste de compagnies interdites dans l'UE est consultable sur le site de la Commission européenne.
- Horaires : les horaires de départ et d'arrivée peuvent être confirmés jusqu'à 10 jours avant le départ. Ils sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés par les transporteurs pour des motifs techniques ou opérationnels.

www.idealoperating.fr

contact@idealoperating.fr

SAS au capital de 38 000 euros

- Retards, annulations de vols, surbooking : ces situations relèvent de la responsabilité des compagnies aériennes au titre du règlement (CE) n°261/2004. Les compensations éventuelles sont à réclamer directement auprès du transporteur.
- Traversées maritimes : les horaires peuvent être modifiés sans préavis pour raisons météorologiques ou contraintes d'exploitation. Les conditions des compagnies maritimes s'appliquent.

6. Prix – Révision de prix

6.1. Contenu du prix

Le contrat ou devis précise ce qui est inclus et exclu :

- Inclus : transports indiqués, hébergement selon la formule choisie, restauration prévue, visites et services mentionnés, taxes connues au jour de la réservation (taxes aéroport, charges portuaires, etc.).
- Exclus : assurances facultatives, frais de visa, taxes de séjour locales, pourboires, dépenses personnelles, services non explicitement mentionnés comme inclus.

6.2. Modalités de paiement

- Acompte : 30% du montant total à la réservation pour toute commande passée plus d'un mois avant le départ (sauf mention spécifique dans le devis).
- Solde : payable au plus tard 30 jours avant le départ.
- Réservations tardives : pour toute réservation à moins de 30 jours du départ, le règlement intégral est exigé à la confirmation.
- Réservations en ligne : le paiement peut être intégral à la confirmation, selon les indications du site ou de l'offre.

À défaut de paiement intégral à la date prévue, Ideal Operating se réserve le droit d'annuler la réservation, les frais d'annulation prévus à l'article 7 s'appliquant.

6.3. Révision de prix

Le prix peut être révisé à la hausse ou à la baisse pour tenir compte :

- du coût du transport (carburant ou autres sources d'énergie),
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage (taxes d'atterrissage, de débarquement, d'embarquement, taxes de séjour, etc.),
- des taux de change en rapport avec le voyage ou séjour.

Toute augmentation sera notifiée au Client sur un support durable, avec justificatifs de calcul, au plus tard 20 jours avant le départ. Au-delà, aucune hausse ne peut être appliquée.

7. Annulation et modification du fait du Client

Toute demande d'annulation ou de modification doit être formulée par écrit (courrier recommandé ou email avec accusé de réception).

7.1. Barème d'annulation standard (hors conditions spécifiques mentionnées au devis ou contrat)

Séjours de 7 nuits ou plus :

- Plus de 31 jours avant le départ : 30% du montant total du voyage.
- De 30 à 21 jours : 50% du montant total.
- De 20 à 15 jours : 75% du montant total.
- Moins de 14 jours : 100% du montant total.

Séjours de moins de 7 nuits :

- Jusqu'à 31 jours avant le départ : 50%.
- De 30 à 15 jours : 75%.
- Moins de 14 jours : 100%.

Les frais d'assurance éventuellement souscrite ne sont jamais remboursables.

7.2. Non-présentation et prestations non consommées

- Non-présentation au départ : 100% du montant du voyage.
- Prestations interrompues ou non consommées du fait du Client ne donnent lieu à aucun remboursement.

7.3. Modifications à la demande du Client

Toute modification (changement de noms, de dates, d'hébergement, etc.) après confirmation peut entraîner des frais de dossier et/ou frais imposés par les prestataires (compagnies aériennes, hôtels...). Ces frais seront communiqués au Client avant validation.

7.4. Cession du contrat

Le Client peut céder son contrat à une personne remplissant les mêmes conditions, à condition d'en informer Ideal Operating par écrit au plus tard 7 jours avant le départ (15 jours pour une croisière), et de supporter les frais réels liés à cette cession (frais de modification de nom, billetterie, etc.).

8. Annulation, modification du fait de l'organisateur

8.1. Annulation par Ideal Operating

Si Ideal Operating annule le voyage avant le départ (hors faute du Client) :

- Le Client est remboursé de toutes les sommes versées.

www.idealoperating.fr

contact@idealoperating.fr

SAS au capital de 38 000 euros

- Le cas échéant, une indemnité complémentaire peut être due, au moins égale à la pénalité qu'aurait supportée le Client s'il avait annulé à cette date, sauf :
 - nombre minimal de participants non atteint et information dans le délai prévu,
 - circonstances exceptionnelles et inévitables rendant impossible l'exécution du contrat (catastrophe naturelle, troubles graves, pandémie, etc.).

8.2. Modifications avant le départ

Si un élément essentiel du contrat est modifié (destination, dates, prix au-delà du seuil légal, etc.), Ideal Operating en informe le Client dans les meilleurs délais :

- Le Client peut accepter la modification ou
- Résoudre le contrat sans frais et obtenir le remboursement intégral des sommes versées.

8.3. Circonstances exceptionnelles et inévitables

En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant sur le lieu de destination ou à proximité immédiate, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du voyage, le Client peut résoudre le contrat avant le départ sans frais et obtenir le remboursement intégral des paiements effectués, sans indemnisation supplémentaire.

9. Exécution du contrat – Défaut de conformité

En cas de défaut de conformité des services prévus au contrat :

- Le voyageur doit informer sans délai Ideal Operating et/ou le prestataire sur place afin de permettre une solution rapide.
- Ideal Operating mettra en œuvre des solutions alternatives appropriées, sans supplément de prix pour le Client, ou avec une réduction de prix si les services de remplacement sont de bonne qualité mais inférieure à ceux prévus.
- Si aucun service de remplacement n'est possible ou si le Client refuse de bonne foi la solution proposée, une réduction de prix appropriée et, le cas échéant, une indemnisation pourront être accordées, sauf si le défaut est imputable au Client, à un tiers étranger à la fourniture des services ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

10. Responsabilité – Assurance

Ideal Operating est responsable de la bonne exécution des services de voyage prévus au contrat, conformément au Code du tourisme.

Sa responsabilité peut être limitée conformément aux conventions internationales applicables (transport aérien, maritime, hôtelier, etc.).

Le Client est invité à souscrire une assurance facultative couvrant notamment :

www.idealoperating.fr

contact@idealoperating.fr

SAS au capital de 38 000 euros

- annulation du voyage,
- interruption de séjour,
- assistance rapatriement,
- responsabilité civile à l'étranger,
- perte ou vol de bagages.

Les conditions détaillées des contrats d'assurance proposés sont remises au Client avant souscription.

11. Données personnelles – RGPD

Ideal Operating traite les données personnelles des Clients et Voyageurs afin d'assurer la réservation et l'exécution des séjours (transport, hébergement, excursions, etc.).

- Finalités : gestion des réservations, facturation, relations clients, respect des obligations légales et réglementaires.
 - Destinataires : prestataires de services (hôtels, transporteurs, réceptifs), partenaires techniques et autorités compétentes si nécessaire.
 - Durée de conservation : limitée à la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale et aux prescriptions légales.
 - Droits : chaque personne bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'opposition, de portabilité et d'effacement des données la concernant, sur simple demande à contact@idealoperating.fr.
 - Réclamations : l'autorité de contrôle compétente est la CNIL (www.cnil.fr).
-

12. Réclamations – Médiation – Litiges

12.1. Réclamations

Toute réclamation relative au voyage doit être adressée à Ideal Operating par écrit, accompagnée des justificatifs, dans un délai raisonnable et, de préférence, dans le mois suivant le retour :

- par courrier : Ideal Operating – Service Clients – Résidence Punta Rossa 2 – 20260 Calvi,
- ou par email : contact@idealoperating.fr.

12.2. Médiation

Après démarche préalable écrite auprès du Service Clients, et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir gratuitement un médiateur du tourisme et du voyage (coordonnées du médiateur compétent à préciser).

12.3. Compétence juridictionnelle

Pour les clients non professionnels, les règles légales de compétence territoriale s'appliquent. Pour les clients professionnels, tout litige relatif à l'interprétation ou l'exécution du contrat sera de la compétence exclusive des tribunaux dans le ressort du siège social d'Ideal Operating.

www.idealoperating.fr

contact@idealoperating.fr

SAS au capital de 38 000 euros

13. Droit applicable

Les présentes CGV/CPV sont soumises au droit français.

14. Reproduction des dispositions du Code du tourisme

Conformément à l'article R.211-12 du Code du tourisme, les articles R.211-3 à R.211-11 relatifs aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées sont reproduits ci-après.

[À insérer ici : reproduction intégrale et à jour des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, copiés depuis une source officielle (Légifrance), sans reformulation.]