Conditions générales de vente 2024

« Vente de Séjours packagés incluant la chambre, le petit déjeuner et la billetterie VULCANIA »

Les présentes conditions générales de vente (CGV) précisent les conditions générales résultant des dispositions du Code du Tourisme relatives à la vente de voyages et de séjours dûment applicables au titre des présentes. Elles s'appliquent exclusivement aux ventes aux particuliers.
Il est expressément précisé, conformément aux dispositions de l'article L 211-9 du Code du Tourisme que les informations figurant sur le site Internet www.sejours.vulcania.com peuvent faire l'objet de certaines modifications qui seront portées à la connaissance du CLIENT préalablement à la conclusion du contrat, à l'exception de celles concernant certains spectacles, attractions, boutiques ou restaurants du Parc de Vulcania qui ne sont ouverts qu'à certaines saisons ou peuvent être fermés, modifiés ou supprimés sans préavis.

I. Relations contractuelles

Article 1.1 : Les cocontractants

VULCANIA, titulaire du numéro d'immatriculation IM063120002 au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours, délivré par la Commission d'immatriculation en date du 17 février 2015 est le seul interlocuteur du CLIENT et répond devant lui de l'exécution des obligations découlant des présentes conditions de vente. VULCANIA ne peut être responsable des dommages résultant de la force majeure, du fait du CLIENT ou de tout tiers étranger à l'organisation, au déroulement du séjour et aux prestations fournies à cette occasion.

Le CLIENT reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions générales de vente présentées ci-après, c'est à dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le CLIENT s'engage également à respecter toute consigne communiquée par VULCANIA concernant l'organisation du SEJOUR PACKAGE.

Article 1.2 : RESERVATION

Les RESERVATIONS sont exclusivement effectuées sur le site www.sejours.vulcania.com et doivent s'effectuer 48h avant le début du séjour.
Quelle que soit la date de RESERVATION, le contrat est valablement formé dès l'octroi d'un numéro de dossier et du paiement du prix du séjour. Le récapitulatif de la RESERVATION est adressé exclusivement par mail au CLIENT.

En application de l'article L 121-20-4 du Code de la consommation, les prestations proposées par VULCANIA, en tant que prestations touristiques, ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-20 et suivants du même Code en matière de vente à distance. Par conséquent, les prestations commandées sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation prévues aux présentes.

Article 1.3 : Nature de la vente

Il est rappelé que les CGV, ci-après, sont relatives à la vente de SEJOUR PACKAGE incluant notamment l'hébergement, le petit déjeuner ainsi que les billets d'entrée au parc VULCANIA.

Article 1.4 : Acceptation des Conditions Générales de Vente

La RESERVATION d'un SEJOUR PACKAGE implique l'acceptation expresse et sans réserve par le CLIENT de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV. En conséquence, le CLIENT déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.

Article 1.5 : Tarifs affichés

Les prix figurant sur le site Internet www.sejours.vulcania.com sont applicables pendant la saison 2024. Ils sont déterminés en fonction des conditions économiques en vigueur à la date d'établissement des tarifs et établis sur un taux de TVA à 20%. Ils peuvent être révisés, même après la RESERVATION, uniquement en cas de variations des taxes afférentes aux prestations offertes. Par ailleurs, le client est informé que ces prix ne comportent pas la taxe de séjour qui devra être acquittée directement auprès de l'hébergeur (voir Article 3.2). Le montant de la taxe de séjour est disponible sur le descriptif des hôtels.

Article 1.6 : Modification du prix des prestations

En cas de variations des taxes afférentes aux prestations offertes, VULCANIA se réserve le droit de modifier le montant global des prestations en l'affectant du pourcentage de variation de l'élément concerné.
Toute augmentation de la TVA sera automatiquement répercutée sur le prix de vente. Le CLIENT peut soit annuler, soit confirmer sa RESERVATION dans les conditions de l'article R 211-9 du Code du Tourisme. Toutefois, aucune modification du prix ne peut intervenir dans les trente jours précédant le séjour.

Article 1.7 : Non Rétroactivité des promotions

Une fois le dossier confirmé, VULCANIA ne peut appliquer rétroactivement les réductions et les offres promotionnelles ponctuelles.

II. Réservation

Article 2.1 : Renseignements

La RESERVATION doit comporter :

- Le nombre de personnes et l'âge des enfants
- Le nom, prénom et civilité du CLIENT qui fait la réservation
- L'adresse, le code postal, la ville et le pays
- Le téléphone fixe et portable
- Le jour d'arrivée
- Les prestations choisies

Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, VULCANIA ne pourra pas prendre en compte la demande d'inscription.

Article 2.2 : Frais de dossier

Pour toutes RESERVATIONS effectuées sur le site www.sejours.vulcania.com, des frais de dossier de 6€ TTC par dossier seront facturés.

Article 2.3 : RESERVATION

Les séjours réservés ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni modifiables. La RESERVATION est ferme et définitive à l'exception des clauses du paragraphe IV.

Article 2.4 : Documents de RESERVATION

Une fois la RESERVATION effectuée, le CLIENT reçoit, exclusivement par mail, l'ensemble des documents liés à sa RESERVATION qui comprend notamment :

- Le récapitulatif de sa réservation avec facture d'achat
- Les billets d'entrée au parc VULCANIA
- Le bon d'échange pour l'hébergement

Il est rappelé que le CLIENT doit se présenter le jour mentionné sur les documents de RESERVATION.

Article 2.5 : Impression et validité des documents de RESERVATION

L'ensemble des documents de RESERVATION est à imprimer par le CLIENT avec une bonne qualité d'impression. Le CLIENT pourra vérifier la qualité de l'impression en s'assurant que les informations écrites sur le billet et/ou les autres documents ainsi que le code barre sont bien lisibles.
Les documents de RESERVATION et notamment les billets d'entrée au parc partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne pouvant être validés ne seront pas acceptés et considérés de fait comme non valables et le CLIENT ne pourra prétendre à aucune compensation de ce fait.

Article 2.6 : Utilisation des documents de RESERVATION
Les documents de RESERVATION sont à présenter obligatoirement à l'entrée du parc VULCANIA ainsi qu'à l'HEBERGEUR lors de l'arrivée du CLIENT. Chaque code-barres représente une entrée à VULCANIA valable pour une personne et de ce fait il est impossible d'être admis à l'entrée du Parc plusieurs fois avec un seul code-barres.

Article 2.7: Prix des prestations
Il est rappelé que le prix payé sur le site www.sejours.vulcania.com est le prix défini par l'hôtelier, disponible au moment de la réservation. Ce prix ne tient pas compte d'éventuelles promotions au sein de nos partenaires hôteliers.

III. Conditions de paiement
Article 3.1 : Mode de paiement
Tous les règlements doivent être effectués en euros par carte bancaire Visa, Mastercard, le jour même de la RESERVATION. Un paiement intégral et immédiat est requis pour toute RESERVATION effectuée sur le site Internet www.sejours.vulcania.com. Tous les autres moyens de paiement ne sont pas acceptés. VULCANIA n'est pas responsable de tous frais sur les transactions par carte bancaire occasionnés le cas échéant par la variation du taux de change ou pour d'autres raisons.

Article 3.2 : Taxes supplémentaires
Il est précisé, dans le récapitulatif de la RESERVATION, le détail des prestations incluses dans le prix. Il est rappelé que certaines taxes supplémentaires en relation avec l'HEBERGEUR peuvent exister (taxe de séjour notamment) et sont à régler directement à l'HEBERGEUR. Ces taxes supplémentaires, lorsqu'elles existent, sont à la charge du CLIENT.
Le montant de ces taxes figure dans le descriptif de l'hôtel.

Article 3.3 : Facture
Une fois le paiement du SEJOUR PACKAGE effectué, le CLIENT recevra par mail, un récapitulatif des prestations réservées. Une facture est établie lors de la réservation du SEJOUR PACKAGE par le CLIENT.

Article 3.4 : Propriété
Les documents de RESERVATION imprimés sont personnels et incessibles. Ils ne sont ni échangeables, ni remboursables, sauf prise en charge éventuelle par l'assurance annulation si le CLIENT a souscrit cette garantie qui est librement consultable sur le site internet www.sejours.vulcania.com.
Lors des contrôles à l'entrée du parc de VULCANIA ou de la remise de tout autre document de visite aux prestataires intervenant dans le déroulement du séjour, une pièce d'identité (carte d'identité, passeport) en cours de validité pourra être demandée au CLIENT pour identifier l'acheteur desdits documents de visite.
Il est strictement interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire un billet d'entrée ou tout autre document de visite, de les mettre à disposition à de telles fins ou d'utiliser des copies de ces documents. De tels faits sont passibles de poursuites pénales, sans préjudice des dommages et intérêts que VULCANIA serait en droit de réclamer aux contrevenants en vertu du préjudice subi.

IV. Annulation
Article 4.1 : Souscription à l'assurance annulation
Les RESERVATIONS réalisées sur le site www.sejours.vulcania.com sont, selon l'article 2.3, fermes et définitives et n'ouvre droit à aucune annulation.
Le CLIENT peut toutefois souscrire à une assurance annulation avec la compagnie Chapka assurances selon les conditions spécifiques librement consultables sur le site www.sejours.vulcania.com (rubrique « infos pratique »). Cette souscription fait l'objet d'un contrat entre la compagnie Chapka assurances et le CLIENT sur la base de 4,2% du montant TTC du séjour et doit être obligatoirement souscrite au moment de la réservation.
Il est rappelé que pour toutes demandes d'annulation le contact doit être pris directement avec la compagnie Chapka et non avec VULCANIA. Le CLIENT devra cependant prévenir Vulcania de son annulation par mail ou téléphone indiqué sur ses documents de réservation.

Article 4.2 : Réception des documents d'assurance
L'envoi des documents relatif à l'assurance annulation étant envoyé par la compagnie Chapka assurance, les CLIENTS ayant souscrit à cette dernière les recevront dans les quinze jours suivant la date de RESERVATION.
Il est rappelé que même si les documents sont envoyés quinze jours après la RESERVATION le contrat est valablement formé dès le paiement du prix du séjour assurance comprise.

V. Règles générales relatives aux séjours packagés
Article 5.1 : Accès au parc et activités
Tout SEJOUR PACKAGE réservé par le CLIENT est soumis au règlement intérieur de VULCANIA concernant l'accès au parc et à ses activités. Le règlement intérieur de VULCANIA est librement consultable sur le site www.vulcania.com.

Article 5.2 : Accès à l'HEBERGEMENT
Il est rappelé que, le plus souvent, l'HEBERGEMENT n'est disponible qu'à partir de 15 heures et que les chambres doivent être libérées avant 12 heures (sauf disposition contraire mentionnée sur la fiche descriptive de l'hébergement), et ce quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du moyen de transport utilisé. Il est également rappelé que pour toute arrivée après 19h le CLIENT doit prévenir l'HEBERGEUR qui est en droit de libérer la chambre réservée si le CLIENT n'a pas prévenu de son arrivée tardive.

Article 5.3 : Services des HEBERGEURS
Il peut advenir que certains services complémentaires à la nuitée et au petit déjeuner, proposés par les HEBERGEURS, soient supprimés notamment en cas de force majeure ou bien non disponibles en fonction de la saison du séjour.

Article 5.4 : Petit déjeuner
Des petits déjeuners sont inclus dans le SEJOUR PACKAGE, leur nombre dépend du nombre de nuitées à raison de 1 petit déjeuner par nuitée et par personne.

VI. Responsabilités
Article 6.1 : Exécution des obligations
Conformément à l'article L. 211-17 du code du tourisme, VULCANIA est responsable de plein droit à l'égard du CLIENT de la bonne exécution des obligations résultant des présentes CGV, que les obligations soient à exécuter par VULCANIA ou par ses HEBERGEURS. Toutefois VULCANIA peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au CLIENT, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de force majeure.

Article 6.2 : Responsabilité du CLIENT
Le CLIENT sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de leur présence dans le parc VULCANIA et chez l'HEBERGEUR, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle de VULCANIA et de l'HEBERGEUR, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du CLIENT par VULCANIA et/ou par l'HEBERGEUR.

Article 6.3 : Perte ou vol des billets
La société VULCANIA ne peut en aucun cas voir sa responsabilité engagée notamment en cas de perte ou de vol du billet.

VII. Loi applicable et réclamation
Article 7.1 : Loi et tribunaux
Les présentes CGV sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent des juridictions françaises.

Article 7.2 : Réclamations

Toute réclamation survenant pendant l'exécution des prestations définies dans le cadre des présentes devra être introduite dès que possible par le CLIENT, sur place ou auprès du 04 73 19 70 00 afin que VULCANIA puisse rechercher une solution au plus vite. Les réclamations qu'il aura été impossible d'introduire sur place ou qui n'auront pas été résolues sur place de manière suffisante devront être adressées par le CLIENT à VULCANIA lettre recommandée avec accusé de réception dans les 7 jours ouvrables suivant la date d'exécution des prestations. Ce courrier devra préciser la date d'arrivée du CLIENT et le numéro de la RESERVATION ainsi que les motifs précis à l'appui de ladite réclamation.

Après avoir saisi le service client de VULCANIA et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site www.mtv.travel

VIII. Données personnelles

Article 8.1 : Informations collectées

Les informations collectées sur le site www.sejours.vulcania.com sont destinées à VULCANIA. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du CLIENT et de la gestion commerciale de VULCANIA, en particulier :

- La réponse aux demandes d'information formulées sur le Site.
- La passation et la gestion des RESERVATIONS
- L'envoi d'informations commerciales lorsque le CLIENT a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise.
- L'établissement de statistiques générales sur la consultation du Site afin d'améliorer les prestations que VULCANIA offre sur ce Site.

VULCANIA peut également collecter des données concernant l'utilisation du Site, par exemple les pages que le CLIENT visite ou les services qu'il utilise afin de mieux comprendre les attentes du CLIENT et d'améliorer le fonctionnement du Site.

Article 8.2 : Droit de modifications des données

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent, que le CLIENT peut exercer en s'adressant à la société VULCANIA dont le siège social est 2, route de Mazayes, 63230 Saint-Ours Les Roches. Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, VULCANIA devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle. Les données du CLIENT peuvent être transmises par VULCANIA à des tiers à des fins de prospection commerciale, sous réserve que le CLIENT ait donné son accord sur le formulaire d'inscription qu'il a rempli.

Article 8.3 : Compte personnel

Le nom du CLIENT et le mot de passe qui lui sont attribués lorsqu'il s'inscrit pour la création d'un compte personnel sont personnels et confidentiels. VULCANIA peut toutefois avoir accès aux offres que le CLIENT sélectionne dans son compte personnel et les étudier afin de mieux déterminer les attentes et les besoins du CLIENT. Lorsque le CLIENT se connecte à son compte personnel, un cookie est implanté sur son ordinateur afin de faciliter son utilisation de ce compte. Si le CLIENT ne le souhaite pas, il peut se reporter à la section 'cookies' des présentes informations légales.

Article 8.4 : Cookies

VULCANIA utilise des cookies, qui sont des fichiers transférés sur l'ordinateur du CLIENT, mais ne permettent pas de l'identifier. Les cookies enregistrent des informations relatives à la navigation de l'ordinateur sur le site (les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) et permettent de les extraire lors des connections ultérieures au Site afin de personnaliser la connexion du CLIENT La durée de conservation de ces données dans l'ordinateur est possible jusqu'à la date de réservation. Le CLIENT peut s'opposer à l'enregistrement de cookies en configurant son ordinateur selon le navigateur qu'il utilise. La section « aide » du navigateur peut indiquer comment les refuser. A titre d'exemple, les fonctions prévues par certains navigateurs sont les suivantes :

Pour Microsoft Internet Explorer 6.0 :
1. Choisissez le menu 'Outils' (ou 'Tools'), puis 'Options Internet' (ou 'Internet Options')
2. Cliquez sur l'onglet 'Confidentialité' (ou 'Confidentiality') et sélectionnez le niveau souhaité.

Pour Microsoft Internet Explorer 5 :
1. Choisissez le menu 'Outils' (ou 'Tools'), puis 'Options Internet' (ou 'Internet Options')
2. Cliquez sur l'onglet 'Sécurité' (ou 'Security')
3. Sélectionnez 'Internet' puis 'Personnaliser le niveau' (ou 'Custom Level')
4. Repérez la rubrique 'cookies' et choisissez l''option qui vous convient.

Pour Netscape 6.X et 7.X :
1. choisissez le menu 'Edition'>'Préférences'
2. Confidentialité et Sécurité
3. Cookies.

Pour Firefox :
1. choisissez le menu 'Outils'>'Options'
2. Cliquez sur l'option 'Vie privée'
3. Rubrique 'Cookies'.

Pour Opéra 6.0 et au-delà :
1. choisissez le menu 'Fichier'>'Préférences'
2. Vie Privée 11