

1. Prix

Les prix s'entendent TTC par personne. Nous recommandons vivement lors de votre réservation de souscrire à la garantie annulation. Notre prix comprend le transport en train et les prestations telles que décrites dans le descriptif. Pour les règlements en provenance de l'étranger, les frais bancaires sont à la charge du client.

Il est accordé à titre individuel la gratuité du transport aller-retour pour 1 guide-accompagnateur, sur condition de la supervision d'un groupe de plus de 10 personnes se déplaçant sur la ligne des Chemins de fer de Provence à date(s) correspondante(s). Dans le cas des établissements scolaires et d'associations encadrant un groupe de 10 mineurs et plus, il est accordé à titre individuel la gratuité du transport aller-retour pour 2 accompagnateurs référents.

Le client garantit en retour un interlocuteur dédié à la gestion du groupe.

2. Vente et commande à distance, télépaiement, envoi à domicile

Certains produits commerciaux combinant un titre de transport et une prestation annexe (repas, visite guidée, train vapeur, etc.) peuvent être commandés et réglés à distance, par téléphone. Dans ce cas, ils font l'objet d'un retrait aux guichets des gares ou exceptionnellement d'un envoi à domicile.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux achats liés à des activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, hors souscription à la garantie annulation.

3. Confirmation / Annulation

Nous vous rappelons que notre confirmation est soumise à la disponibilité du matériel à la date du voyage.

- Annulation par l'organisateur :

L'organisateur se réserve le droit d'annuler toute ou partie de la prestation en cas de force majeure (intempéries, avaries, grèves...) sans autre formalité que le remboursement des prestations non effectuées. Les programmes peuvent être annulés ou modifiés pour des raisons telles que le manque de capacité d'accueil, train complet, sécurité des passagers, la défaillance des prestataires ; dans ce cas, l'organisateur fait tout son possible pour proposer des solutions de substitution acceptables par le client.

- Annulation par le client :

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées interviendra déduction faite des frais précisés ci-dessous, fonction du délai d'annulation avant la date de départ. La non présentation au départ équivaut à une annulation de moins de 7 jours et n'autorise aucun remboursement. Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée par le client, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation.

Les prestations annexes (restauration, visites guidées...) sont dues si l'annulation intervient moins de 10 jours avant l'excursion.

- Détail des frais et remboursement :

Un montant forfaitaire de 3€ par personne de frais de dossier sera retenu sur le montant remboursé (non remboursé par la garantie annulation) :

- plus de 30 jours avant le départ : frais de dossier 3€/pax
- de 7 à 30 jours avant le départ : fdd + 30 % du montant total retenu
- moins de 7 jours avant le départ : 100 % du montant total retenu

Les prestations annexes sont dues dans leur totalité pour toute annulation moins de 10 jours avant l'excursion.

- Garantie annulation : 2€ par personne :

Pour votre sécurité, votre confort et afin d'éviter ces frais d'annulation, nous vous proposons une garantie annulation au prix de 2€ par personne (facultative, à souscrire au moment de l'inscription et non remboursable en cas d'annulation).

Cette garantie couvre les causes justifiées suivantes : maladie des ascendants et descendants directs, hospitalisation, décès, vols. Un justificatif vous sera demandé. Aucun remboursement ne pourra intervenir sans demande écrite et justificatif(s) officiels.

Pour un groupe, la garantie annulation est calculée sur la base du nombre de personne indiqué à la réservation. Un montant forfaitaire de 3€ par personne de frais de dossier sera déduit du montant remboursé (non remboursé par la garantie annulation).

4. Conditions de transport et responsabilité

L'organisateur fait en sorte que les meilleures conditions de transport soient proposées au client. Toutefois, il ne peut être tenu pour responsable pour les frais supplémentaires éventuels annexes subis par le client et occasionnés par des retards, avaries, intempéries, etc.

5. Réclamation

Toute réclamation doit être adressée sous pli recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante : Service Commercial – Chemins de fer de Provence – CS 51387 06007 Nice Cedex 1, dans les 8 jours suivants la réalisation des prestations vendues, cachet de la Poste faisant foi. Au-delà de ce délai, la réclamation ne donnera lieu à aucune suite.

- Litige : en cas de contestation, seul le tribunal de Nice est compétent. Étant donné l'accroissement du travail de secrétariat pendant la période de haute saison, un délai de réponse pourra être demandé, et ceci du fait du temps mis pour l'obtention d'éventuels compléments d'information auprès de certains prestataires.
- Vol : en cas de vol, l'organisateur décline toute responsabilité.
- Cas particulier : si le comportement ou la tenue de l'un de nos clients risque de compromettre le bon déroulement de l'excursion, nous nous réservons le droit de refuser son départ, ou d'interrompre son voyage.

Dans ce cas, le client sera remboursé de la totalité des services non fournis et ses frais de retour resteront exclusivement à sa charge.